หลักสูตร เทคนิคการแก้ปัญหา และ ข้อโต้แย้งในงานขายและงานบริการ (Customer Complaint Management)

วันที่ 8 พฤษภาคม 2558

โรงแรมโกลด์ ออร์คิด แบงค็อก (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)

หลักสูตร 1 วัน

การ บริการเป็นสิ่งที่องค์กรหลายๆแห่งให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและสร้างมาตรฐาน ด้านการบริการให้เป็นที่ถูกอกถูกใจลูกค้ามากที่สุด เพราะเป็นโอกาสในการสร้างโอกาสทางธุรกิจโดยไม่รู้ตัว ดังนั้น องค์กรใดหากไม่มีการพัฒนาด้านการบริการ การตอบข้อโต้แย้งจากลูกค้าที่ดี ย่อมเป็นสัญญาณอันตรายได้อย่างหนึ่ง หรืออาจจะทำให้องค์กรหรือธุรกิจนั้นเกิดการสูญเสียโอกาสได้ในหลายๆอย่าง

วิทยากร

ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด
อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตรามะลิ)
ประสบการณ์ระดับงานบริหารและเป็นผู้เชี่ยวชาญการวางแผนงานและพัฒนาระบบงาน
ที่ใคร ๆ ต้องถามถึงทั้งวงการมากกว่า 25 ปี

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดการกับปัญหาและข้อโต้แย้งของลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้ศึกษาในหลักสูตรนี้ ในขณะปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
3. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ลดความไม่พอใจจากการร้องเรียน เพิ่มจำนวนลูกค้าประจำให้กับบริษัทจากการจัดการกับข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนา:

1. พฤติกรรมโดดเด่นของลูกค้าในยุคนี้
2. ทำไมลูกค้าจึงมีปัญหาข้อโต้แย้งและข้อร้องเรียน
3. สาเหตุของความไม่พอใจของลูกค้า
4. การวิเคราะห์ข้อโต้แย้งและการร้องเรียน
5. ระบบการบริหารจัดการกับข้อร้องเรียน
6. เทคนิคการรับมือกับลูกค้าเมื่อเกิดข้อร้องเรียน
7. ทัศนคติที่ควรจะเป็นในขณะรับข้อร้องเรียน
8. การป้องกันและลดข้อร้องเรียน
9. การฝึกปฏิบัติ/กรณีศึกษา
10. การวัดประสิทธิภาพในการบริหารข้อร้องเรียน
11. สรุป คำถามและคำตอบ

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

สอบถามและสำรองที่

Tel: 085-9386299 ,02-4646524
Fax.02-9030080 ต่อ 4326
info@perfecttrainingandservice.com
ww.perfecttrainingandservice.com

Perfect Training & Service Co.,Ltd.
บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

อัตราค่าลงทะเบียน

หลักสูตร เทคนิคการแก้ปัญหา และ ข้อโต้แย้งในงานขายและงานบริการ

ราคาปกติท่านละ 3,700 บาท + VAT 7% รวมเป็น 3,959 บาท

สมัครก่อนวันที่ 3 พฤษภาคม 2558 **พิเศษ** ท่านละ 3,400 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

- เฉพาะนิติบุคคลสามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ได้
- ราคานี้รวมเอกสาร อาหารว่างและอาหารกลางวันตลอดหลักสูตร
- ใบเสร็จค่าลงทะเบียน สามารถนำไปบันทึกหักค่าใช้จ่ายทางบัญชีได้ 200 %

แบบฟอร์มลงทะเบียน

แบบฟอร์มสำหรับลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมสัมมนา

ชื่อหน่วยงาน / บริษัท.....

ที่อยู่บริษัท.....

1. ชื่อ..... ตำแหน่ง ..... Email .....

2. ชื่อ..... ตำแหน่ง ..... Email .....

3. ชื่อ..... ตำแหน่ง ..... Email .....

โทรศัพท์ ..... ต่อ ..... โทรสาร .....

บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่อยู่ 16/54 แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน

กรุงเทพฯ 10150 Tel. 02-4646524 Mobile. 085-9386299 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0735553003036

☐ เช็คขีดคร่อมสั่งจ่าย บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

☐ โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา พุทธมณฑล สาย 4 เลขที่บัญชี 391-211414-7

การแจ้งยกเลิก: ผู้สมัครสามารถที่จะยกเลิกการเข้าอบรมได้ ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 10 วัน บริษัทฯ จะหักค่าธุรการร้อยละ 15 ของค่าสมัคร และในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 7 วัน บริษัทฯ จะคืนเงินร้อยละ 50 ของค่าสมัคร นอกเหนือจากนี้แล้ว บริษัทฯ จะไม่คืนเงินใดๆ ทั้งสิ้น การจองมีผลเมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้วและโปรดแฟ็กซ์ใบ Pay-in เพื่อเป็นหลักฐานในการสำรองที่นั่ง