



หลักสูตร รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าร้องเรียนและไม่พอใจ

วันพุธ ที่ 24 สิงหาคม 2559 โรงแรมโกลด์ออคิด กรุงเทพ วิทยาดิรัังสิต

หลักสูตร 1 วัน

หลักสูตรนี้ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมนักบริการ ได้เรียนรู้ทั้งเทคนิควิธีในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ได้ฝึกปฏิบัติการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าทั้งโดยตรงแบบเผชิญหน้า การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ รวมทั้งเคล็ดลับอื่นๆที่จะทำให้ผู้อบรมได้เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้ ด้วยตนเองเมื่อปฏิบัติงานจริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้ศึกษาในหลักสูตรนี้ ในขณะปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
3. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ลดความไม่พอใจจากการร้องเรียน เพิ่มจำนวนลูกค้าประจำให้กับ

บริษัทจากการจัดการกับความไม่พอใจและข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. พฤติกรรมโดดเด่นของลูกค้าในยุคนี้ – เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการที่หลากหลาย และพฤติกรรมของลูกค้ายุคใหม่ที่หลากหลาย
 - ลูกค้าลังเล
 - ลูกค้าปากดี
 - ลูกค้าซีเหงา
 - ลูกค้าเอาแต่ใจ
 - อื่นๆ
2. ทำไมลูกค้าจึงร้องเรียนเพื่อเรียกร้อง – หลายเหตุผลที่ลูกค้าเรียกร้องจากการที่ไม่ได้ตามที่คาดหวัง
3. สาเหตุของความไม่พอใจของลูกค้า - เรียนรู้ปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ลูกค้าไม่พอใจ
4. การวิเคราะห์ข้อเรียกร้อง และร้องเรียน – พนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุที่ลูกค้า ไม่พอใจ
5. ระบบการบริหารจัดการกับข้อร้องเรียน – เทคนิคการบริหารข้อร้องเรียนให้เป็นระบบ
 - พบตัว
 - ทางโทรศัพท์
 - Social Network
6. เทคนิคการรับมือกับลูกค้าเมื่อเกิดความไม่พอใจ – เทคนิคการจัดการแบบพบตัว ทางโทรศัพท์ และทาง Social Network
7. ทักษะที่ดีที่ควรจะเป็นในขณะรับมือลูกค้า – สิ่งสำคัญจำเป็นสำหรับพนักงานในการจัดการกับข้อร้องเรียน
8. การป้องกันและลดข้อร้องเรียน
9. การฝึกปฏิบัติ- ทั้งแบบพบตัว ทางโทรศัพท์ ทาง Social Network
10. การวัดประสิทธิภาพในการบริหารข้อร้องเรียน - วิธีประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน
11. สรุป คำถามและคำตอบ

วิทยากร

อาจารย์สุพจน์ กฤษภาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอรีส์ จำกัด จากสหรัฐอเมริกา Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไลม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพมากกว่า 25 ปี

สอบถามและสำรองที่

Tel: 085-9386299 ,02-4646524

Fax: 02-9030080 ต่อ 4326

info@perfecttrainingandservice.com

www.perfecttrainingandservice.com



อัตราค่าลงทะเบียน

หลักสูตร รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าร้องเรียนและไม่พอใจ

ราคาปกติท่านละ 3,900 บาท + VAT 7% รวมเป็น 4,173 บาท

สมัครก่อนวันที่ 4 พฤษภาคม 2559 **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 แขวงสามเตา เขตบางขุนเทียน

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

☐ เชื้อขีดคร่อมส่งจ่าย บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

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

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