



การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าต่องานบริการ ระดับมืออาชีพ

วิทยากร: อาจารย์ไพรัช วนัสบดีไพศาล

ปริญญาโทการตลาด ม.รามคำแหง, ปริญญาตรี โทคมนาคม ม.เทคโนโลยีมหานคร
เป็นอาจารย์พิเศษให้กับภาครัฐ อาทิ กระทรวงมหาดไทย, กระทรวงการคลัง, ศูนย์ฝึกอบรมกรุงเทพฯ,
TOT, CAT Telecom และเป็นที่ปรึกษาให้กับทั้งภาครัฐและเอกชนด้านบุคคล งานขายการตลาด บริการ
 อาทิ บจก. เมืองไทยเมเนจเม้นท์, บจก. สมมาตร คอร์ปอเรท แอนส์ เซอร์วิส, บจก. นานมไทย,
บจก. เอ็นเค ปริ้นติ้ง เทคโนโลยี, บจก. บั๊งวันหลี่ มีความชำนาญมากด้วยประสบการณ์ตรง

6 สิงหาคม 2561
09.00 – 16.00 น.

**** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

*สถานที่จัดสัมมนาอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการ/แนวความคิด

หนึ่งในความสำเร็จของธุรกิจที่ทุกองค์กรต้องการก็คือ การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้สินค้าและบริการ แต่ด้วยสภาวะปัจจัยรอบด้านที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ความต้องการของลูกค้ารวมไปถึงขั้นตอนและวิธีการให้บริการของผู้ให้บริการอาจไม่สัมพันธ์สอดคล้องกัน ลูกค้าจึงอาจรู้สึกที่ไม่ได้รับความต้องการนั้นๆตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกไม่พอใจ และแจ้งข้อร้องเรียนนั้นๆมาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

ข้อร้องเรียนสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา จึงต้องมาคัดแยกองค์ประกอบของข้อร้องเรียนต่างๆให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถนำข้อร้องเรียนเหล่านั้นไปพิจารณาแบ่งเป็นประเภทย่อยต่างๆ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อร้องเรียนนั้นๆเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการให้บริการในจุดนั้นๆให้ดียิ่งขึ้น ทั้งยังสามารถที่จะตอบคำถามลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเป็นที่น่าพึงพอใจ

หลักสูตรการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าต่องานบริการอย่างมืออาชีพนี้ ช่วยเสริมทักษะและเทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆให้กับผู้เข้ารับการอบรม และช่วยให้รู้วิธีการและขั้นตอนที่สำคัญต่างๆในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้ทักษะและเทคนิคต่อการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้นำความรู้วิธีการเฉพาะทางนี้ไปประยุกต์ใช้ต่อยอดงานบริการ

เนื้อหาหลักสูตร

1. เรียนรู้พฤติกรรมความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า
2. สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ
3. สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียน
4. ขั้นตอนการวางแผนโครงสร้างระบบเพื่อจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
5. การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อหาเหตุแห่งความไม่พอใจ
6. การคัดแยกข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบรุนแรงมากที่สุด ไปจนถึงข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบรุนแรงน้อยสุด
7. การมีทัศนคติที่ถูกต้องของผู้รับข้อร้องเรียน
8. การบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
 - พบต่อหน้าลูกค้า
 - คอยผ่านทางโทรศัพท์



9. วิธีการป้องกันและลดข้อร้องเรียน
10. เทคนิคการรับมือกับลูกค้าเมื่อเกิดข้อร้องเรียน
11. การวัดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
12. กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร
13. Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
 - ให้โจทย์แสดงบทบาทเมื่อมีลูกค้าร้องเรียนเข้ามาแบบ พบต่อหน้าลูกค้า/คุยผ่านทางโทรศัพท์
 - แบ่งบทบาทเป็นลูกค้าที่มีข้อร้องเรียน (ระดมความคิดเพื่อร้องเรียน)
 - แบ่งบทบาทเป็นผู้รับข้อร้องเรียน (ระดมความคิดเพื่อรับมือกับข้อร้องเรียน)
 - ลูกค้านำเสนอข้อร้องเรียนต่อปัญหาที่สร้างความไม่พอใจ
 - ผู้รับข้อร้องเรียนนำเสนอขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน
 - ผลลัพธ์ที่ได้คือ ลูกค้าต้องเกิดความพึงพอใจกลับไปทุกครั้ง
 - วิทยากรให้ผลลัพธ์ที่ได้ของเวิร์กช็อปนี้
14. สรุปเนื้อหาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์จากผู้เข้ารับการอบรม
15. ข้อคิดฝากให้กับผู้เข้ารับการอบรม เพื่อนำกลับไปฝึกปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร(ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 6 สิงหาคม 2561					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,900.00	273.00	117.00	4,056.00	4,173.00
สมาชิก HIPO	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
พิเศษ! ชำระภายใน 22 กรกฎาคม 2561 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
สมาชิก HIPO	3,400.00	238.00	102.00	3,536.00	3,638.00

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8

ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทสาทรวิจัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
Telephone: 02-615-4499, 02-615-4477-8
Fax: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2
Website: www.hipotraining.com
E-mail: hipotraining@gmail.com
Facebook: www.facebook.com/HIPOTraining

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, การจัดการ, ข้อร้องเรียน, มีอาชีพ