



# หลักสูตร การบริหารข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ

## วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด  
บริษัท แอ็บบอด ลามบอเรตอริส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา  
Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)  
และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไลซ์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี  
จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพมากกว่า 30 ปี

**21 ธันวาคม 2561**

**9.00 – 16.00**

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

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการและเหตุผล

หลักสูตรนี้ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมนักบริการ ได้เรียนรู้ทั้งเทคนิควิธีในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ได้ฝึกปฏิบัติการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าทั้งโดยตรงแบบเผชิญหน้า การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ รวมทั้งเคล็ดลับอื่นๆที่จะทำให้ผู้อบรมได้เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเองเมื่อปฏิบัติงานจริง

### วัตถุประสงค์:

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้ศึกษาในหลักสูตรนี้ ในขณะปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ สูงสุด
3. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ลดความไม่พอใจจากการร้องเรียน เพิ่มจำนวนลูกค้าประจำให้กับบริษัทจากการจัดการกับความไม่พอใจและข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

### หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. พฤติกรรมโดดเด่นของลูกค้าในยุคนี – 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. ทักษะคิดที่ควรจะเป็นในขณะรับมือลูกค้า – สิ่งสำคัญจำเป็นสำหรับพนักงานในการจัดการกับข้อร้องเรียน
8. การป้องกันและลดข้อร้องเรียน
9. การฝึกปฏิบัติ- ทั้งแบบพบตัว ทางโทรศัพท์ ทาง Social Network
10. การวัดประสิทธิภาพในการบริหารข้อร้องเรียน - วิธีประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน
11. สรุป คำถามและคำตอบ

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

### อัตราหลักสูตร(ต่อ 1 ท่าน)

| ชำระภายใน 21 ธันวาคม 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 6 ธันวาคม 2561 (โอนเงิน หรือ แפקซ์สำเนาหน้าเช็ค) |           |        |                   |              |                               |
| 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 ชอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
  - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
 ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
และแפקซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479  
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0  
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
Telephone: 02-615-4499, 02-615-4477-8  
Fax: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2  
Website: [www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)  
E-mail: [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)  
Facebook: [www.facebook.com/HIPOTraining](https://www.facebook.com/HIPOTraining)

อบรม, สัมมนา, การบริการ, การบริหารข้อร้องเรียน, การรับเรื่องร้องเรียน, การจัดการข้อร้องเรียน