

TRAINING OUTLINE

หลักสูตร Customer Complaint Management

การบริหารข้อร้องเรียนของลูกค้าให้อยู่หมัด

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษฎาธาร

PRINCIPLES

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมพนักงาน นักการตลาด และพนักงานบริการ ได้เรียนรู้ทั้งเทคนิควิธีการป้องกันข้อร้องเรียนด้วยการบริการอย่างดีเลิศ วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ได้ฝึกปฏิบัติการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าทั้งโดยตรงแบบเผชิญหน้า การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หรือทางโซเชียลมีเดีย รวมทั้งเคล็ดลับอื่นๆ ที่จะทำให้ผู้อบรมได้เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเองเมื่อปฏิบัติงานจริง

OBJECTIVES

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการป้องกันข้อร้องเรียนด้วยการบริการอย่างดีเลิศ และ การจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าอย่างเป็นระบบ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้ศึกษาในหลักสูตรนี้ ในขณะที่ปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
3. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ลดความไม่พอใจจากการร้องเรียน เพิ่มจำนวนลูกค้าประจำให้กับบริษัทจากการจัดการกับความไม่พอใจและข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

AREAS OF STUDY

1. การป้องกันข้อร้องเรียน- บริการอย่างไรให้ประทับใจ
2. บทบาทและหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดี
3. พฤติกรรมโดดเด่นของลูกค้าในยุคนี้ – เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า
4. ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า –รวมถึงทักษะการฟัง เน้นในเรื่องการฟังลูกค้าจบ และให้เข้าใจก่อนตอบไม่
 - ทักทักคำถามและตอบไปแบบผิด ๆ (วิธีปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร)
 - เน้นการเรียนรู้ลูกค้า และทำความเข้าใจลูกค้าเพื่อให้สามารถบริการได้อย่างดีเลิศ)
5. การใช้จิตในการให้บริการ - ฝึกฝนการสร้างควมประทับใจให้ลูกค้าด้วยจิต

6. ตัวอย่างคำพูดที่ควรใช้ในการให้บริการลูกค้า - ฝึกฝนคำพูดด้วยจริงใจ
7. เรียนรู้มารยาทและบุคลิก ลักษณะท่าทางในการให้บริการ (Posture)
8. ความสามารถของผู้ให้บริการที่ดี (Competency)
9. เคล็ดลับการป้องกันและลดข้อร้องเรียน
10. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณเข้าอบรมต้องการเรียนรู้

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

การติดต่อ: 02-615-4499, 0-2615-4477-8 hipotraining@hotmail.com, www.hipotraining.co.th