

TRAINING OUTLINE

หลักสูตร How to Deal with Difficult Customers

ลูกค้าที่ว่ายาก เรามีวิธี...

วิทยากร: ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัณโรจน์

PRINCIPLES

ความต้องการของลูกค้าในยุคแห่งการสร้างความพึงพอใจนั้น มีงานวิจัยหลายฉบับที่มีผลการวิจัยตรงกันว่าลูกค้ายุคนี้มีความใจร้อนขึ้นทุกวัน และต้องการ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว อย่างถูกต้องถูกใจด้วย ดังนั้น เมื่อพบเจอกับบริการหนึ่งนี้อาจไม่พึงประสงค์ ก็จะแสดงความโกรธ ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้น พนักงานในยุคปัจจุบันก็ต้องมีการปรับตัวเอง เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงของลูกค้า ที่มีความยากขึ้นในการให้บริการ หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมนักบริการ ได้เรียนรู้ทั้งเทคนิควิธีจัดการกับลูกค้าที่จัดการยากขึ้น มีความซับซ้อนมากขึ้น หลักการและขั้นตอนวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียน ได้ฝึกปฏิบัติการรับข้อร้องเรียนจากผ่านโทรศัพท์ รวมทั้งเคล็ดลับอื่น ๆ ที่จะทำให้ผู้อบรมได้เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเองเมื่อปฏิบัติงานจริง

OBJECTIVES

1. สามารถวิเคราะห์ประเภทลูกค้า เข้าใจพฤติกรรม ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละราย
2. สามารถรับมือลูกค้าที่มีความคาดหวังสูงและลูกค้าที่ให้บริการได้ยากประเภทต่างๆ
3. เกิดการปรับปรุงการให้บริการของตนเอง และสามารถป้องกันการเกิดปัญหาในรูปแบบเดิมซ้ำกับลูกค้าท่านอื่น

AREAS OF STUDY

1. ภาพรวมทักษะการจัดการข้อร้องเรียน
2. หลักและขั้นตอนในการจัดการกับลูกค้าที่ร้องเรียน
3. เทคนิครับมือกับลูกค้าหลากหลายประเภทที่ยากจะรับมือ (Difficult customers)

4. ลูกค้ำที่พูดหยาบคาย
5. ลูกค้ำที่ลวนลามพนักงาน
6. ลูกค้ำที่เรียกร้องมากเกินไป
7. ลูกค้ำที่ชอบอ้างว่ารู้จักกับผู้บริหาร
8. ลูกค้ำหัวหมอเจ้าเล่ห์
9. ลูกค้ำที่ชอบขู่.... จะฟ้อง หรือ จะลงข่าวหน้า 1
10. ลูกค้ำแสนรู้
11. ลูกค้ำเจ้าอารมณ์ เอาแต่ใจตนเอง
12. ลูกค้ำเจ้ายศเจ้าอย่าง และ ลูกค้ำมียศมีตำแหน่ง
13. เทคนิคการอ่านลักษณะนิสัยลูกค้ำและความต้องการจากน้ำเสียง
14. เทคนิคในการใช้ Script อย่างมืออาชีพ และ การปรับเปลี่ยนคำพูดใน Script
15. การใช้ภาษาจืด และ การปรับภาษาของตนเอง อย่างมืออาชีพ (Voice, Tones, Words)
16. เทคนิคการยืนหยัดต่อสู้กับลูกค้ำอย่างมืออาชีพ โดยไม่ทำให้ลูกค้ำรู้สึกโกรธ
17. เทคนิคอื่นๆ
18. การตอบคำถามอย่างมีลูกล่อลูกชน
19. เทคนิคการวางสายโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ
20. กิจกรรม Role Play การวิเคราะห์และจัดการกับข้อร้องเรียนลูกค้ำกรณี 1
21. กิจกรรม Role Play การวิเคราะห์และจัดการกับข้อร้องเรียนลูกค้ำกรณี 2
22. กิจกรรม Role Play การวิเคราะห์และจัดการกับข้อร้องเรียนลูกค้ำกรณี 3
23. กิจกรรม Role Play ภาษาอังกฤษ
24. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณเข้าอบรมต้องการเรียนรู้

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้ำหรือตามความเห็นของวิทยากร

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