

เทคนิควิธีการรับมือ และจัดการ ข้อร้องเรียนของลูกค้า ระดับมืออาชีพ

วิทยากรโดย
อ.โกมินทร์ เมืองจันทร์



จัดอบรมวันที่ 17 ตุลาคม 2560 เวลา 9.00- 16.00 น.

สถานที่จัดอบรม โรงแรม แกรนด์ สุขุมวิท (สุขุมวิท ซอย 6, BTS นานา)

สถานที่อบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้

ความสำคัญ

เมื่อลูกค้าไม่พอใจเราจะรับมืออย่างไร สารพัดการแสดงความไม่พอใจ ทั้งทางคำพูด กริยาท่าทาง การตอบโต้กันไปมา หรือแม้กระทั่งผ่านโลกออนไลน์ ล้วนเป็นผลเสียต่อองค์กร ชื่อเสียงที่สะสมมายาวนาน แบบได้ไม่คุ้มเสีย ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะรับมือกับความไม่พอใจของลูกค้า การแก้ปัญหาแบบตรงๆ ชื่อๆ คงเป็นวิธีที่ธรรมดาจนเกินไป จึงจำเป็นต้องเรียนรู้เทคนิค เพื่อเป็นตัวช่วยในการแก้ปัญหาต่างๆ หัวข้อนี้เหมาะกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับทุกคนที่ต้องสัมผัสกับลูกค้าทั้งทางตรง หรือ ทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยแบบเผชิญหน้า ทางโทรศัพท์ หรือ ผ่านทางออนไลน์ ได้ล้วงลึกถึงเทคนิคในการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พอใจในรูปแบบต่างๆ และสามารถทำให้ลูกค้ารู้สึกชื่นชมในทันที สร้างความประทับใจและกลับมาอุดหนุนเรานอีก เป็นการพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสอย่างแท้จริง...

กำหนดการอบรม

8.30-9.00 น.	ลงทะเบียน
9.00-16.00 น.	อบรม สัมมนา
10.30 - 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
14.30 - 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
16.00 น.-16.10 น.	ปิดการอบรม สัมมนา / รับใบรับรองการฝึกอบรม (Certificate)

หัวข้อการอบรม

1. รู้จักและเตรียมรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท
 - ลูกค้าคือใคร...???
 - ความคาดหวังของลูกค้า
 - รู้จักและเตรียมรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท
 - การอ่านความต้องการของลูกค้า
 - ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) กับการเผชิญกับลูกค้าที่ยุ่งยาก
2. เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
 - การสร้างบรรยากาศแบบ Comfort Zone
 - การทะเลาะก้าแพงการเริ่มสนทนา ด้วยวิธี 3 Minutes Method
 - ทักษะการฟังที่มีประสิทธิภาพ
 - ทักษะการถามคำถามอย่างฉลาด
3. เทคนิคการรับมือ ,แก้ปัญหา และจัดการ เมื่อลูกค้าไม่พอใจที่มีประสิทธิภาพ
 - การแก้ปัญหาหยาบๆ
 - แก้ปัญหาเฉพาะหน้า
 - ขั้นตอนการแก้ปัญหา (Customer Handling)
 - เทคนิคการแก้ไข ความทรงจำ ประสบการณ์ที่ไม่ดีของลูกค้า (Customer Experience)
 - Trust – การสร้างความไว้วางใจ
 - เทคนิควิธีการแก้ปัญหาลูกค้าหรือข้อร้องเรียน และทำให้ลูกค้ารู้สึกชื่นชมในทันที
4. เทคนิคการรับมือ ,แก้ปัญหา และจัดการ เมื่อลูกค้าแสดงความไม่พอใจ ผ่านช่องทางต่างๆ
 - แบบเผชิญหน้า (Face to Face)
 - ผ่านทางโทรศัพท์ (Telephone Complain)
 - ผ่าน Online เช่น อีเมล, ไลน์ (Online Complain)
5. เทคนิคการติดตามผล (Follow Up) ที่ดี

รูปแบบการอบรม

บรรยาย ชวนคุย กรณีศึกษา | ระดมสมอง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น | workshop | การนำไปประยุกต์สู่การปฏิบัติจริง

อัตราค่าอบรมสัมมนา

1. กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5% จาก 4,800 บาท = 4,560 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
2. กรณีชำระ หน่วยงาน ชำระในราคาเต็ม = 4,800.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
 - ❖ **กรณีสมัครเข้าร่วมอบรมตั้งแต่ 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลดพิเศษ 10% จาก 4,800 บาท คงเหลือ 4,320 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT) โดยชำระก่อนวันอบรม หากชำระหน่วยงานชำระราคาเต็ม****

ประวัติวิทยากร



อ. โกมินทร์ เมืองจันทร์

วิทยากรและที่ปรึกษา

พัฒนาบุคลากร, องค์กร | กลยุทธ์การบริการ การตลาด |
การพัฒนาบุคลากร | การสื่อสาร | การจัดการลูกค้าสัมพันธ์
การสร้างแรงจูงใจ | ทักษะหัวหน้างาน | ภาวะผู้นำ และการสร้างทีม

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ (บธ.ม.) มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด (บธ.บ.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ประกาศนียบัตร ที่ปรึกษาทางธุรกิจ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- ประกาศนียบัตร จากสถาบันพัฒนาบุคลากร จอห์น โรเบิร์ต พาวเวอร์

ประวัติการทำงานโดยสังเขป

ตำแหน่งปัจจุบัน

- กรรมการผู้จัดการ บริษัท โก อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด
- ที่ปรึกษาธุรกิจในกลุ่ม บริษัท โฮม จัง กิม จำกัด | ที่ปรึกษาธุรกิจ บริษัท นววิมล จำกัด
- ที่ปรึกษาอาวุโส บริษัท พี ดี. แฟมิลี่ จำกัด
- ที่ปรึกษาด้านอสังหาริมทรัพย์ในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร สมุทรสาคร และ ,อมตะนคร ,304
- ที่ปรึกษาด้านการตลาดในกลุ่ม บริษัท บ้านตะวันออก จำกัด
- อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยของรัฐ และเอกชนหลายแห่ง
- วิทยากรบรรยายให้กับภาครัฐและเอกชนหลายแห่งในสปป.ลาว และเวียดนาม

ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจศูนย์โซลาร์รูฟท็อป
- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และงานนิติบุคคล
- ที่ปรึกษาด้านการตลาด บริษัท ศีรีวาริ จำกัด
- ที่ปรึกษาฝ่ายขายและการตลาด บริษัท ฟรานซิฟานี หัวหิน จำกัด
- ที่ปรึกษาธุรกิจ โครงการ บ้านเพชร ฟิลิน
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ชันเทค (ไทยแลนด์-ลาว) จำกัด | บริษัท โกรี่ไทย (ไทยแลนด์) จำกัด
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท โตโยต้า ดีเยี่ยม จำกัด
- ผู้บริหารระดับสูงในภาคธุรกิจโรงแรม / รีสอร์ท ชั้นนำหลายแห่ง เช่น
 - ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด บจก. รวิวาริน, บจก. เดอะเดวา เกาะช้าง
 - ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด บจก. หาดเจ้าสำราญ (พีชเชอร์แมน รีสอร์ท แอนด์ สปา)
 - ผู้จัดการทั่วไป โรงแรม กิจตรงวิวัล รีสอร์ท, โรงแรม โบนีโต้ ซิโนส์
- ผู้บริหารในภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
 - ผู้จัดการทั่วไป บริษัท บ้านสวนพฤกษา จำกัด | บริษัท ศรีรุ่งสุขจินดา จำกัด
 - ผู้อำนวยการฝ่ายขาย บริษัท เซ็คอินท์ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

ชื่อผู้ติดต่อ

ชื่อบริษัท

สำนักงานใหญ่ สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

ที่อยู่ออก ใบกำกับภาษี

การชำระค่าอบรม

ชำระก่อนล่วงหน้าเพื่อรับส่วนลด 5% ชำระหน้างาน

เบอร์โทรศัพท์ / FAX

อีเมล

รายชื่อ / ตำแหน่งงานผู้เข้าอบรม (กรณีผู้เข้าอบรม 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลด 10% โดยชำระล่วงหน้า)

1. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง
2. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง
3. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง
4. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง

การสำรองที่นั่ง : สามารถสำรองได้ 4 ช่องทาง

- โทรศัพท์สำรองที่นั่ง ที่ โทร. : 02-7895644 กด 1 และ 095-3691591
- ส่งใบสมัครมาที่โทรสาร (FAX) : 02-9030080 ต่อ 1724
- ส่งใบสมัครมาที่อีเมล : info@vickktraining.com vickktraining@gmail.com
- สมัครผ่านเว็บไซต์ www.vickktraining.com

การชำระเงิน

- โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา มีนบุรี ชื่อบัญชี บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด เลขที่บัญชี 109-243809-5 เงินสด / เช็ค สั่งจ่าย บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด กรณีชำระหน้างาน
- แฟ้มกซิป Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือสแกนไฟล์ส่งไปที่ vickktraining@gmail.com

รายละเอียดผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย(ค่าบริการ) บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ : 17/24 ม.ปริญ รามอินทรา – วัชรพล ซ.วัชรพล 2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230 Tax ID: 0105549026812