

## เทคนิควิธีการรับมือ และจัดการ ข้อร้องเรียนของลูกค้า ยุค 4.0

วิทยากรโดย  
อ.โกมินทร์ เมืองจันทร์



**จัดอบรมวันที่ 24 พฤษภาคม 2561 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 ซื่อๆ คงเป็นวิธีที่ธรรมชาติจนเกินไป จึงจำเป็นต้องเรียนรู้เทคนิค เพื่อเป็นตัวช่วยในการแก้ปัญหาต่างๆ หัวข้อนี้เหมาะกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับทุกคนที่ต้องสัมผัสกับลูกค้าทั้งทางตรง หรือ ทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยแบบเผชิญหน้า ทางโทรศัพท์ หรือ ผ่านทางออนไลน์ ได้ล้วงลึกถึงเทคนิคในการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พอใจในรูปแบบต่างๆ และสามารถทำให้ลูกค้ารู้สึกชื่นชมในทันที สร้างความประทับใจและกลับมาอุดหนุนเรากันอีก 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 ยุค 4.0
  - ลูกค้าคือใคร...???
  - ความคาดหวังของลูกค้า
  - รู้จักและเตรียมรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท
  - การอ่านความต้องการของลูกค้า
  - ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) กับการเผชิญกับลูกค้าที่ยุ่งยาก
2. เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ยุค 4.0
  - การสร้างบรรยากาศแบบ Comfort Zone
  - การทะเลาะกำแพงการเริ่มสนทนา ด้วยวิธี 3 Minutes Method
  - ทักษะการฟังที่มีประสิทธิภาพ
  - ทักษะการถามคำถามอย่างฉลาด
3. เทคนิคการรับมือ ,แก้ปัญหา และจัดการ เมื่อลูกค้าไม่พอใจที่มีประสิทธิภาพ ยุค 4.0
  - การแก้ปัญหาระยะยาว
  - แก้ปัญหาเฉพาะหน้า
  - ขั้นตอนการแก้ปัญหา (Customer Handling)
  - เทคนิคการแก้ไข ความทรงจำ ประสบการณ์ที่ไม่ดีของลูกค้า (Customer Experience)
  - Trust – การสร้างความไว้วางใจ
  - เทคนิควิธีการแก้ปัญหาลูกค้าหรือข้อร้องเรียน และทำให้ลูกค้ารู้สึกชื่นชมในทันที
4. เทคนิคการรับมือ ,แก้ปัญหา และจัดการ เมื่อลูกค้าแสดงความไม่พอใจ ผ่านช่องทางต่างๆ ยุค 4.0
  - 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 |  
การพัฒนาบุคลิกภาพ | การสื่อสาร | การจัดการลูกค้าสัมพันธ์  
การสร้างแรงจูงใจ | ทักษะหัวหน้างาน | ภาวะผู้นำ และการสร้างทีม

#### ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ (บธ.ม.) มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด (บธ.บ.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ประกาศนียบัตร ที่ปรึกษาทางธุรกิจ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- ประกาศนียบัตร จากสถาบันพัฒนาบุคลิกภาพ 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 ในธุรกิจศูนย์โซลูชั่นรถยนต์
- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และงานนิติบุคคล
- ที่ปรึกษาด้านการตลาด บริษัท ศีรีวารี่ 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 กิจตรงวิลล์ รีสอร์ท, โรงแรม โบนัส ซีโนส
- 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 095-9616642 095-3691591
- ส่งใบสมัครมาที่โทรสาร (FAX) : 02-9030080 ต่อ 1724
- ส่งใบสมัครมาที่อีเมล : [info@vickktraining.com](mailto:info@vickktraining.com) [vickktraining@gmail.com](mailto:vickktraining@gmail.com)
- สมัครผ่านเว็บไซต์ [www.vickktraining.com](http://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](mailto: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