



We're here to support your **Success**

PUBLIC ONLINE TRAINING

การแก้ไขและป้องกันข้อร้องเรียนจากลูกค้า

RESOLVING & PREVENT IN CUSTOMER COMPLAINTS



จัดอบรมวันที่ 9 สิงหาคม 2565 เวลา 9.00 – 16.00 น.

วิทยากรโดย อาจารย์โกมินทร์ เมืองจันทร์

ความสำคัญ

ปัจจุบันนี้เราไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่ายุคนี้เป็นยุคแห่งการสร้างสรรค์ความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นอย่างมาก แต่งานทุกอย่างย่อมมีเหตุผิดพลาดและเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา หากผู้ให้บริการนั้นขาดความระมัดระวังอย่างละเอียดและรอบคอบ ไม่ว่าสาเหตุของความผิดพลาดนั้นจะเกิดจากลูกค้า หรือเกิดจากผู้ให้บริการก็ตาม พนักงานผู้ให้บริการย่อมมีหน้าที่ที่จะต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า พร้อมทั้งรีบดำเนินการแก้ไขเยียวยาความรู้สึกอันไม่พึงพอใจของลูกค้าจากข้อร้องเรียนนั้นๆ ให้โดยเร็วที่สุด ดังนั้นถ้าองค์กรใดให้ความใส่ใจและทำความเข้าใจในเรื่องของการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา หรือป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน รวมไปถึงเมื่อเกิดข้อร้องเรียนขึ้นแล้วมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างดีเยี่ยม อีกทั้งยังสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ประทับใจมีรู้สึก เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ช่วยปกป้องธุรกิจทำให้องค์กรเจริญเติบโตไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการบอกต่อของลูกค้าในเชิงบวกที่ดีต่อองค์กรซึ่งจะนำมาซึ่งการซื้อซ้ำของลูกค้าในครั้งต่อไปอีก

วัตถุประสงค์การอบรม

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจขั้นตอนและข้อห้ามในการรับคำร้องเรียนจากลูกค้า
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจถึงสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ
3. เพื่อให้มีความเข้าใจในเรื่องการป้องกันความไม่พอใจของลูกค้า
4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติต่อเหตุการณ์ต่างๆ เมื่อเกิดการร้องเรียนจากลูกค้า
5. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการแก้ไขปัญหาหรือการป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน
6. เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งในการให้บริการระหว่างพนักงานกับลูกค้า



We're here to support your **Success**

หัวข้อการอบรม

1. รู้จักและเตรียมรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท ยุค Digital 4.0
 - ลูกค้าคือใคร...???
 - ความคาดหวังของลูกค้า
 - รู้จักและเตรียมรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท
 - การอ่านความต้องการของลูกค้า
 - ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) กับการเผชิญกับลูกค้าที่ยุ่งยาก
2. การรับคำตำหนิหรือร้องเรียน (Complaints)
 - ขั้นตอนการรับคำร้องเรียน
 - ข้อห้ามในการรับคำตำหนิและร้องเรียน
 - เทคนิคการบริหารแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
 - วิเคราะห์สาเหตุที่ลูกค้าหยุดมาใช้บริการ
 - วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าร้องเรียน
3. การป้องกันข้อร้องเรียนจากลูกค้า
 - เทคนิคการป้องกันความผิดพลาดจากผู้ให้บริการ
 - เทคนิคการป้องกันความผิดพลาดจากตัวลูกค้า
 - ขั้นตอนการวางระบบงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า
 - เทคนิคการปฏิเสธลูกค้าที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม
 - เทคนิควิธีการลดข้อร้องเรียน
 - หลักการปฏิบัติป้องกันข้อร้องเรียนจากลูกค้า
 - สรุปประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งที่ผู้เข้าอบรมจัดเตรียมไว้

โปรแกรม Zoom สำหรับผู้เข้าอบรม ลงไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ , Notebook หรือ Smartphone (โปรแกรม Zoom สามารถดาวน์โหลดฟรี ใช้งานฟรี ลงได้ทั้งใน Notebook และ Smartphone) หรือเข้าใช้งานโดยตรงที่เว็บ <https://zoom.us/join>

อัตราค่าอบรมสัมมนา

- ✓ อัตราค่าอบรมปกติ = 2,900.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
- ✓ กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5% จาก 2,900 บาท = 2,755 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)

อัตราค่าบริการดังกล่าวรวม

1. ไฟล์เอกสารประกอบการอบรมจัดส่งให้ทางอีเมล หรือทางไลน์ก่อนวันอบรม
2. วุฒิบัตรสำหรับผู้เข้าอบรมทุกท่าน จัดส่งให้หลังวันอบรมทางไปรษณีย์

We're here to support your **Success**



อ. โกมินทร์ เมืองจันทร์

วิทยากรและที่ปรึกษา ด้านกลยุทธ์การบริการ/การขายและตลาด
การพัฒนาบุคลากร/การสื่อสาร/การจัดการลูกค้าสัมพันธ์/
การบริการ/“Super Admin” & เลขานุการ/การสร้างแรงจูงใจ/
เทคนิคการสอนงาน / หัวหน้างาน ภาวะผู้นำ การสร้างทีม

ประวัติการศึกษา

- กำลังศึกษาปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยคริสเตียน
- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด (บธ.บ.) INTER-TECH COLLEGE (LIT)
- วุฒิบัตร นักบริหารงานบุคคลชั้นสูง รุ่น 3 สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน (กสร.)
- ประกาศนียบัตร ที่ปรึกษาทางธุรกิจ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- ประกาศนียบัตร จากสถาบันพัฒนาบุคลากร จอห์น โรเบิร์ต พาวเวอร์
- ประกาศนียบัตร “พิธีกรมืออาชีพ” จาก MCOT ACADEMY | บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)

ตำแหน่งปัจจุบัน

- กรรมการผู้จัดการ บริษัท โก อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด
- ที่ปรึกษาพัฒนามาตรฐานแรงงาน TLS 8001 เลขทะเบียน C-TLS-124 สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กสร.
- ที่ปรึกษาอาวุโส บริษัท เอชเจเค อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด
- ที่ปรึกษาอาวุโส บริษัท พี.ดี.วิลเลจ จำกัด
- อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยของรัฐ และเอกชนหลายแห่ง
- วิทยากรบรรยายให้กับภาครัฐและเอกชนหลายแห่ง

ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจศูนย์โชว์รูมรถยนต์ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และงานนิติบุคคล
- ที่ปรึกษาด้านการขายและการตลาด บริษัท คีริวารี จำกัด , บริษัท ฟรานซิส หัสนิจ จำกัด, บริษัท นววิมล จำกัด
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท โตโยต้า ดีเยี่ยม จำกัด | บริษัท ชันเทค (ไทยแลนด์) จำกัด | บริษัท โกโรไทย (ไทยแลนด์) จำกัด
- ผู้บริหารระดับสูงในภาคธุรกิจโรงแรม / รีสอร์ท ชัยนาทหลายแห่ง เช่น
 - ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด บจก. รวิวาริน, บจก. เดอะเดวา เกาะช้าง บจก.หาดเจ้าสำราญ
 - ผู้จัดการทั่วไป โรงแรม กิจตรงวิวัล รีสอร์ท, โรงแรม โบนีโต้ ชีโนส์
- ผู้บริหารในภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
 - ผู้จัดการทั่วไป บริษัท บ้านสวนพฤษภา จำกัด | บริษัท ศรีรุ่งสุขจินดา จำกัด
 - ผู้อำนวยการฝ่ายขาย บริษัท เซ็คอินท์ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด
- เจ้าหน้าที่ในภาคธุรกิจบริการ => โรงแรม อีบิส หัวหมาก กรุงเทพฯ, โรงแรม อโนมา กรุงเทพฯ, โรงแรม นารายณ์ สยาม กรุงเทพฯ, โรงแรม มณเฑียร ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ, โรงแรมอีสติน ประตูน้ํา และโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์



We're here to support your **Success**

ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

ชื่อผู้ติดต่อ

ชื่อบริษัท



สำนักงานใหญ่



สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

ที่อยู่ออก ใบกำกับภาษี

การชำระค่าอบรม



ชำระก่อนล่วงหน้าเพื่อรับส่วนลด 5%



ชำระหน้างาน

เบอร์โทรศัพท์

อีเมล

รายชื่อ / ตำแหน่งงานผู้เข้าอบรม

1. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

2. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

3. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

การสำรองที่นั่ง

1. โทรศัพท์สำรองที่นั่ง ที่ โทร. : 02-7895644 กด 1 095-9616642 และ 095-3691591

2. ส่งใบสมัครมาที่ อีเมล : vickktraining@gmail.com

3. สมัครผ่านเว็บไซต์ www.vickktraining.com

และ 4. สมัครผ่าน Line ID : @vickktraining

การชำระเงิน

1. โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีธนาคาร ในนาม บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด บัญชีออมทรัพย์ ดังนี้

✓ ธนาคารกสิกรไทย สาขา ตลาดวงศกร สายไหม เลขที่บัญชี 049-1-34260-9

✓ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา มีนบุรี เลขที่บัญชี 109-243809-5

2. ส่งใบ Pay in ไปที่ vickktraining@gmail.com หรือ Line ID: @vickktraining

ผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105549026812

17/24 ม ปริณ รามอินทรา.- วัชรพล ช วัชรพล.2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230