

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

เทคนิควิธีการรับมือและจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ยุค DIGITAL 4.0



จัดอบรมวันที่ 9 มีนาคม 2564 เวลา 9.00- 16.00 น.

สถานที่จัดอบรม โรงแรม เดอะเบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ THE BERKELEY HOTEL (BTS ชิดลม)

****สถานที่อบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้****

ความสำคัญ

เมื่อลูกค้าไม่พอใจเราจะรับมืออย่างไร สารพัดการแสดงความคิดเห็น ทั้งทางคำพูด กริยาท่าทาง การตอบโต้กันไปมา หรือแม้กระทั่งผ่านโลกออนไลน์ ล้วนเป็นผลเสียต่อองค์กร ชื่อเสียงที่สะสมมายาวนาน แบบได้ไม่คุ้มเสีย ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะรับมือกับความไม่พอใจของลูกค้า การแก้ปัญหาแบบตรงๆ ซื่อๆ คงเป็นวิธีที่ธรรมดาจนเกินไป จึงจำเป็นต้องเรียนรู้เทคนิค เพื่อเป็นตัวช่วยในการแก้ปัญหาต่างๆ หัวข้อนี้เหมาะกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนที่ต้องสัมผัสกับลูกค้าทั้งทางตรง หรือ ทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยแบบเผชิญหน้า ทางโทรศัพท์ หรือ ผ่านทางออนไลน์ ได้ล้วงลึกถึงเทคนิคในการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พอใจในรูปแบบต่างๆ และสามารถทำให้ลูกค้ารู้สึกชื่นชมในทันที สร้างความประทับใจและกลับมาอุดหนุนเราอีก 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)



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

หัวข้อการอบรม

1. รู้จักและเตรียมรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท ยุค 4.0
 - ลูกค้าคือใคร...???
 - ความคาดหวังของลูกค้า
 - รู้จักและเตรียมรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท
 - การอ่านความต้องการของลูกค้า
 - ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) กับการเผชิญกับลูกค้าที่ยุ่งยาก
2. เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ยุค 4.0
 - การสร้างบรรยากาศแบบ Comfort Zone
 - การทะลวงกำแพงการเริ่มสนทนา 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
 - เทคนิควิธีการแก้ปัญหาของลูกค้าหรือข้อร้องเรียน และทำให้ลูกค้ารู้สึกชื่นชมในทันที
4. เทคนิคการรับมือ ,แก้ปัญหา และจัดการ เมื่อลูกค้าแสดงความไม่พอใจ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ยุค 4.0
 - แบบเผชิญหน้า (Face to Face)
 - ผ่านทางโทรศัพท์ (Telephone Complain)
 - ผ่าน Online เช่น อีเมล, ไลน์ (Online Complain)
5. เทคนิคการติดตามผล (Follow Up) ที่ดี

อัตราค่าอบรมสัมมนา

1. กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5% จาก 4,800 บาท = 4,560 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
2. กรณีชำระ หน้างาน 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 หากชำระหน้างานชำระราคาเต็ม**

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 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
- 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 ฟรานซิฟานี หัวหิน จำกัด, บริษัท นววิลล่า 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 สีสม 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 (กรณีผู้เข้าอบรม 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลด 10% โดยชำระล่วงหน้า)

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