

PUBLIC ONLINE TRAINING

เทคนิควิธีการรับมือและจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า



อบรมออนไลน์สด ผ่าน ZOOM วันที่ 26 ตุลาคม 2566 เวลา 9.00 – 16.00 น.

วิทยากรโดย อาจารย์ โกมินทร์ เมืองจันทร์

ความสำคัญ

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

หัวข้อการอบรม

1. รู้จักและเตรียมรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท

- ลูกค้าคือใคร...???
- ความคาดหวังของลูกค้า
- รู้จักและเตรียมรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท
- การอ่านความต้องการของลูกค้า
- ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) กับการเผชิญกับลูกค้าที่ยุ่งยาก ลูกค้าที่มีปัญหา



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

หัวข้อการอบรม (ต่อ)

2. เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

- การสร้างบรรยากาศแบบ Comfort Zone
- การทะลวงกำแพงการเริ่มสนทนา
- ทักษะการฟังที่มีประสิทธิภาพ
- ทักษะการถามคำถามอย่างฉลาด

3. เทคนิคการรับมือ ,แก้ปัญหา และจัดการ เมื่อลูกค้าไม่พอใจที่มีประสิทธิภาพ

- การแก้ปัญหาระยะยาว
- แก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- ขั้นตอนการแก้ปัญหา (Customer Handling)
- เทคนิคการแก้ไข ความทรงจำ ประสบการณ์ที่ไม่ดีของลูกค้า (Customer Experience)
- Trust – การสร้างความไว้วางใจ
- เทคนิควิธีการแก้ปัญหาลูกค้าหรือข้อร้องเรียน และทำให้ลูกค้ารู้สึกชื่นชมในทันที

4. เทคนิคการรับมือ ,แก้ปัญหา และจัดการ เมื่อลูกค้าแสดงความไม่พอใจ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

- แบบเผชิญหน้า (Face to Face)
- ผ่านทางโทรศัพท์ (Telephone Complain)
- ผ่าน Online เช่น อีเมล, ไลน์ (Online Complain)

5. เทคนิคการติดตามผล (Follow Up) ที่ดี

รูปแบบการอบรม

- ✓ บรรยาย ให้ความรู้ความเข้าใจเชิงลึก ชมวีดิทัศน์ กรณีศึกษา กิจกรรมประกอบการอบรม ให้นำไปประยุกต์สู่การทำงานจริง ถาม ตอบ ทุกคำถาม , สรุปประเด็นเชื่อมโยงสู่งานที่ทำ

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. ไฟล์เอกสารประกอบการอบรม และ Link รหัสเข้าห้องอบรม Zoom จัดส่งให้ทางอีเมล ก่อนวันอบรม
2. ไฟล์วุฒิบัตร (E-Certificate) สำหรับผู้เข้าอบรมทุกท่าน จัดส่งให้หลังวันอบรมทางอีเมล

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



อ. โกมินทร์ เมืองจันทร์

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

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด (บธ.บ.) INTER-TECH COLLEGE (LIT)
- วุฒิบัตร การพัฒนาสัมพันธ์เครือข่ายความมั่นคง ระดับผู้บริหาร (พคบ.) รุ่นที่ 12
- วุฒิบัตร นักบริหารงานบุคคลขั้นสูง รุ่น 3 สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- วุฒิบัตร ที่ปรึกษามาตรฐานแรงงานไทยมีอาชีพในสถานประกอบกิจการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- วุฒิบัตร ที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์ รุ่นที่ 206 สภาองค์กรนายจ้างผู้ประกอบการค้าและอุตสาหกรรมไทย
- ประกาศนียบัตร “การเสริมสร้างแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบกิจการ” กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- ประกาศนียบัตร ที่ปรึกษาทางธุรกิจ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- ประกาศนียบัตร จากสถาบันพัฒนาบุคลากรภาพ จอห์น โรเบิร์ต พาวเวอร์
- ประกาศนียบัตร “พิธีกรมืออาชีพ” จาก MCOT ACADEMY | บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)

ตำแหน่งปัจจุบัน

- ที่ปรึกษาพัฒนามาตรฐานแรงงาน มรท. 8001-2563 เลขทะเบียน C-TLS-124 สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กสร.
- ที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์ เลขใบอนุญาตทะเบียน 191/2565 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- ที่ปรึกษามาตรฐานอุตสาหกรรมเอส (มอก.S)
- กรรมการผู้จัดการ/ที่ปรึกษาด้านกฎหมายแรงงาน บริษัท โก อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด
- ที่ปรึกษาอาวุโส ส่วนงานทรัพยากรบุคคลและธุรการ บริษัท เอชเจเค อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด, ส่วนงานการตลาดและสื่อสารองค์กร บริษัท พี.ดี.วิลเลจ จำกัด, ส่วนงานการตลาดและบริการ บริษัท ภูลิน เทคโนโลยี จำกัด
- ที่ปรึกษาฝ่ายบริหาร ส่วนงานการขายและการตลาด บริษัท นววิมล จำกัด
- วิทยาการอาวุโส บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด
- อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัย และวิทยาการบรรยายให้กับภาครัฐและเอกชนหลายแห่ง

ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจศูนย์โชว์รูมรถยนต์ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และงานนิติบุคคล
- ที่ปรึกษาด้านการขายและการตลาด บริษัท คีร์วาริ จำกัด , บริษัท ฟรานซิส หั่วหิน จำกัด
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท โตโยต้า ดีเยี่ยม จำกัด, บริษัท ชันเทค (ไทยแลนด์) จำกัด, บริษัท โกโรไทย (ไทยแลนด์) จำกัด
- ผู้บริหารระดับสูงในภาคธุรกิจโรงแรม / รีสอร์ท ชื่อนานหลายแห่ง เช่น ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด บจก. รวิวาริน, บจก. เดอะเดวา เกาะช้าง บจก.หาดเจ้าสำราญ , ผู้จัดการทั่วไป โรงแรม กิจตรงวิลล์ รีสอร์ท, โรงแรม โบนัส ซิตี้
- ผู้บริหารในภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เช่น ผู้จัดการทั่วไป บริษัท บ้านสวนพฤษภา จำกัด, บริษัท ศรีรุ่งสุขจินดา จำกัด, ผู้อำนวยการฝ่ายขาย บริษัท เซ็คอินท์ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด



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

ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

ชื่อผู้ติดต่อ

ชื่อบริษัท

☐

สำนักงานใหญ่

☐

สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

ที่อยู่ออก ใบกำกับภาษี

การชำระค่าอบรม

☐

ชำระก่อนล่วงหน้าเพื่อรับส่วนลด 5%

☐

ชำระอัตราปกติ

เบอร์โทรศัพท์

อีเมล

รายชื่อ / ตำแหน่งงานผู้เข้าอบรม

1. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

2. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

3. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

การสำรองที่นั่ง (สามารถสมัครผ่าน 3 ช่องทาง ตามที่ท่านสะดวก)

1. ส่งใบสมัครมาที่ อีเมล : vickktraining@gmail.com

2. สมัครผ่านเว็บไซต์ www.vickktraining.com

3. สมัครผ่าน Line ID : @vickktraining

❖ โทรศัพท์สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ที่ โทร. : 02-7895644 กด 1 และ 095-3691591

การชำระเงิน

โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีธนาคาร ในนาม บริษัท บุญเน บิสซิเนสส์ จำกัด บัญชีออมทรัพย์ ดังนี้

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

✓ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา มีนบุรี เลขที่บัญชี 109-243809-5

ผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย บริษัท บุญเน บิสซิเนสส์ จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105549026812

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