

## PUBLIC ONLINE TRAINING

### เทคนิควิธีการรับมือ และจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า



#### CHECKLIST



อบรมออนไลน์สด ผ่าน ZOOM วันที่ 22 มกราคม 2569 เวลา 9.00 – 16.00 น.

วิทยากรโดย อาจารย์ โกมินทร์ เมืองจันทร์

#### ความสำคัญ

เมื่อลูกค้าไม่พอใจเราจะรับมืออย่างไร สารพัดการแสดงความคิดเห็น ทั้งทางคำพูด กริยาท่าทาง การตอบโต้กันไปมา หรือแม้กระทั่งผ่านโลกออนไลน์ ล้วนเป็นผลเสียต่อองค์กร ชื่อเสียงที่สะสมมายาวนาน แบบได้ไม่คุ้มเสีย ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะรับมือกับความไม่พอใจของลูกค้า การแก้ปัญหาแบบตรงๆ ซื่อๆ คงเป็นวิธีที่ธรรมชาติจนเกินไป 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 , แชท (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 = 4,200.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
- ✓ กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5% จาก 4,200 บาท = 3,990 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)

## อัตราค่าบริการดังกล่าวรวม

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

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



อ. โกมินทร์ เมืองจันทร์

วิทยากรและที่ปรึกษาพัฒนามาตรฐานแรงงาน TLS 8001-2563  
ด้านทรัพยากรบุคคลและธุรการ/การขายและตลาด  
การพัฒนาบุคลากร/การสื่อสาร/การจัดการลูกค้าสัมพันธ์/  
การบริการ/“Super Admin” & เลขานุการ/การสร้างแรงจูงใจ/  
เทคนิคการสอนงาน / หัวหน้างาน ภาวะผู้นำ การสร้างทีม และ OJT.

### 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 ที่ปรึกษามาตรฐานแรงงานไทยมืออาชีพในสถานประกอบกิจการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- วุฒิบัตร วิศวกรรมป้องกันอัคคีภัย รุ่นที่ 15 สถาบันวิศวกรรมป้องกันอัคคีภัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วุฒิบัตร วิทยากรผู้สอนด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- วุฒิบัตร “ที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์ รุ่นที่ 206” สมาองค์การนายจ้างผู้ประกอบการค้าและอุตสาหกรรมไทย
- ประกาศนียบัตร ผู้ให้คำแนะนำ (Counselor) ทางธุรกิจ จากกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- ประกาศนียบัตร หลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตาม พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562
- ประกาศนียบัตร “บริหารอย่างไรให้ได้ใจบุคลากรต่าง Gen” มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ประกาศนียบัตร “พัฒนาศักยภาพนักส่งเสริมสุขภาพในองค์กร” สมาคมนักสร้างสุขภาพองค์กร
- ประกาศนียบัตร “ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ สำหรับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรม” มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ประกาศนียบัตร จากสถาบันพัฒนาบุคลากร จอห์น โรเบิร์ต พาวเวอร์
- ประกาศนียบัตร “พิธีกรมืออาชีพ” จาก MCOT ACADEMY | บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)
- ประกาศนียบัตร การบริการที่มีคุณภาพ “Sawasdee Host” การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

### ตำแหน่งปัจจุบัน

- กรรมการผู้จัดการ บริษัท โก อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด
- ที่ปรึกษาอาวุโสฝ่ายบริหาร : บริษัท พีดี แฟมิลี่ จำกัด , บริษัท เอชเจเค อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด  
บริษัท พี.ดี.วิลเลจ จำกัด และ บริษัท นววิลล่า จำกัด
- ที่ปรึกษามาตรฐานแรงงาน TLS 8001-2563 เลขทะเบียน C-TLS-124 สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กสร.
- ที่ปรึกษาแรงงานสัมพันธ์ เลขทะเบียน /2568 สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- ผู้ไกล่เกลี่ย ทะเบียนใบอนุญาต 208/2567 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม
- อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยของรัฐ และเอกชนหลายแห่ง , วิทยากรบรรยายให้กับภาครัฐและเอกชนหลายแห่ง

### ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจศูนย์โชว์รูมรถยนต์ ธุรกิจสังหาริมทรัพย์และงานนิติบุคคล
- ที่ปรึกษาด้านการขายและการตลาด บริษัท คีรารี จำกัด , บริษัท ฟรานซิส หั่วหิน จำกัด
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท โตโยต้า ดีเยี่ยม จำกัด , บริษัท ชันเทค (ไทยแลนด์) จำกัด , บริษัท ไกรไทย (ไทยแลนด์)
- ผู้บริหารระดับสูงในภาคธุรกิจโรงแรม / รีสอร์ท / ภาคธุรกิจสังหาริมทรัพย์ ชำนาญหลายแห่ง



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