



❑ หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบัน การรับมือในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ถือได้ว่าเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งในการทำธุรกิจโดยรวมของพนักงานทุกส่วนงานในองค์กรในการสร้างรายได้ สร้างความพึงพอใจในการซื้อสินค้าและบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะข้อร้องเรียนจากลูกค้า เป็นการได้ค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าหรือเป็นการประเมินผลความพึงพอใจและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้สินค้าและบริการ เพื่อจะได้ตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ส่งผลต่อการเพิ่มรายได้ให้กับองค์กรในที่สุด

❑ วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจในการรับมือลูกค้าในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
2. สามารถเรียนรู้ เข้าใจในแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนในหลายระดับ
3. เพื่อให้เข้าใจในขั้นตอนและเทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนที่เหมาะสม และมีมาตรฐาน

หลักสูตร เทคนิคการรับมือข้อร้องเรียนของลูกค้าในการให้บริการ

□ เนื้อหาหลักสูตร

- ทบทวนถึงกระบวนการทำงานและการเผชิญข้อร้องเรียน
- เข้าใจมุมมองตนเอง และมุมมองลูกค้า
 - Workshop : วิเคราะห์ความเข้าใจในข้อร้องเรียน
- สาเหตุของความไม่พอใจและข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ข้อร้องเรียน ความเครียดที่พนักงานต้องรับมือ
- แนวคิดและความสำคัญของการมีข้อร้องเรียน
- เทคนิคการ บริหารความกดดันจากข้อร้องเรียน
- 5 ขั้นตอน การรับมือควบคุมสถานการณ์การเจรจากับลูกค้า
- เจาะลึกเทคนิคการรับมือการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
 - Workshop : การรับมือข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- การรู้จักการสร้างกำลังใจในการแก้ปัญหา
- หัวใจการบริการที่เปลี่ยนสถานการณ์ที่แย่ให้กลายเป็นดี
- ความสุภาพทั้งน้ำเสียงและการตอบสนองลูกค้า
- การสร้างวินัยการติดตามข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ
 - Workshop : สรุปแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

□ หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ พนักงานทุกระดับทุกส่วนงานในองค์กร

□ ระยะเวลาการอบรม 1 วัน (09.00 -16.00 น.)

□ รูปแบบการฝึกอบรม

- ◎ บรรยาย แบบสื่อบรรยาย 2-3 ทาง
- ◎ การอภิปรายร่วมและกิจกรรมกลุ่มแบบระดมความคิดตลอดการฝึกอบรม
- ◎ Case Study แบบสถานการณ์จริง (Workshop)
- ◎ Workshop ยกตัวอย่างจาก Case การทำงานจริงมาฝึกปฏิบัติ
- ◎ บรรยาย 60% , Workshop 40%