



## Course outline

# หลักสูตรเทคนิคการสื่อสารงานบริการและการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมืออาชีพ ( Professional Service Communication & Complaint Management )

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อ. กิตติศักดิ์ วิวัฒน์ธนวงศ์

วิทยากรที่ปรึกษา

## หลักการและเหตุผล

ในภาวะการแข่งขันสูงเช่นปัจจุบัน การทำงานเพียงเพื่อให้งานเสร็จสมบูรณ์อาจไม่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ แต่ต้องทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และพึงพอใจในการให้บริการที่เหนือความคาดหมายจากบุคลากรที่มี การสื่อสารในการบริการที่ดี ด้วย "การประสานงานภายในและภายนอกองค์กร" ที่ราบรื่นและเปี่ยมด้วยประสิทธิภาพนั้น ทีมงานทุกคนต้องสามารถสื่อสารกันอย่างเข้าใจกันและมีการให้ความร่วมมือกันอย่างดี และส่งต่อไปสู่บุคคลภายนอกองค์กรต่อไป หลักสูตรนี้จะกล่าวถึง "แนวทางในการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจต่อลูกค้า และต่อผู้ที่ต้องประสานงานด้วย" รวมถึง "แนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของตนเอง เพื่อความสำเร็จของพนักงานและองค์กร" หากทีมงานทุกคนสามารถประยุกต์ใช้แนวทางที่นำเสนอในหลักสูตรนี้ได้เป็นอย่างดี องค์กรของคุณก็จะทำงานอย่างเปี่ยมด้วยความสุข และบรรลุจุดมุ่งหมาย อีกทั้งสามารถสร้าง "รอยยิ้มแห่งความประทับใจ และประสบการณ์ที่ดี" จากลูกค้าให้เกิดขึ้น ได้อย่างยั่งยืน

ที่สำคัญพนักงานที่มีหน้าที่ด้านบริการ มักกังวลกับข้อร้องเรียนของลูกค้าและบางครั้งอาจจะส่งผลให้เกิดความเครียดหรือความกดดันให้กับพนักงานจนกระทั่งมีผลกระทบต่อกรให้บริการลูกค้าดังนั้นหลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมนักบริการ หรือพนักงานผู้ให้บริการลูกค้าได้เรียนรู้ทั้งเทคนิควิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ได้ฝึกปฏิบัติการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าและเรียนรู้เทคนิคการสื่อสารงานบริการกับลูกค้าอย่างมืออาชีพที่จะทำให้ผู้อบรมได้เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเองเมื่อปฏิบัติงานจริง

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และตอบสนองต่อความต้องการ นั้นๆอย่างตรงจุด และสร้างความประทับใจ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้พัฒนาแนวความคิดในการบริการที่ดี และสามารถใช้เทคนิคการสื่อสารงานบริการกับลูกค้าอย่างมืออาชีพ เพื่อจะนำไปสู่การพัฒนาความเป็นเลิศในงานบริการอย่างยั่งยืน
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม เข้าใจและสามารถนำเทคนิควิธีในการจัดการกับข้อร้องเรียนและคำต่อว่าของลูกค้าอย่างเป็นระบบ

## ผลประโยชน์ที่ได้รับ

- ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจความคาดหวังของผู้รับบริการ และมีทักษะในการตอบสนองต่อความต้องการ นั้นๆ อย่างตรงจุด และสร้างความประทับใจ
- ผู้รับการอบรมมีแนวความคิดในการบริการที่ดียิ่งขึ้น ได้พัฒนาและมีเทคนิคการสื่อสารอย่างมืออาชีพในงานบริการ
- สามารถวางแผนในการ จัดการกับข้อร้องเรียนและคำต่อว่าของลูกค้าอย่างเป็นระบบ

หมายเหตุ คำว่าลูกค้าที่ใช้หมายความถึง ลูกค้าผู้ใช้สินค้า นักธุรกิจ ท่านอื่นๆที่ต้องติดต่อประสานงานภายนอกองค์กร และพนักงานเพื่อนร่วมงานในองค์กร

## รูปแบบการอบรม

การฝึกอบรมมีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้โดยง่าย เพลิดเพลิน โดยมีความลึกซึ้งเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ ยอมรับ และนำไปปฏิบัติตาม อีกทั้งตรงตามเป้าหมายที่ทางบริษัทฯ ได้กำหนดไว้

1. การบรรยายแบบผู้อบรมมีส่วนร่วม Participative Technique
2. ฝึกปฏิบัติทีละขั้นละตอนและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับท่านอื่นๆ (Work Shop)
3. แสดงการสาธิตจำลองให้เกิดการพัฒนา (Role Playing )
4. ฝึกปฏิบัติพัฒนาร่างกายและจิตใจ เพื่อเสริม EQ ด้วย Mind Training (Work Shop by Mind Training)
5. สื่อมัลติมีเดีย

## อุปกรณ์ที่ใช้

1. เครื่องฉายและจอ LCD
2. Microphone 2 ตัว ขึ้นไป
3. จัดห้องแบบ Class Room
4. Flip Chart พร้อมปากกา

## จำนวนผู้เข้าอบรม

ประมาณ 30 คน

## เนื้อหาการอบรม (Course Outline)

1 วัน (6 ชั่วโมง)

**Session 1 : 9.00-10.30 น.**

- เรียนรู้ความคาดหวัง และพฤติกรรมของผู้รับบริการ การตอบสนองต่อความต้องการ นั้นๆ อย่างตรงจุด  
เกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการทันทีที่กระบวนการบริการสิ้นสุดลง
- กิจกรรมการสร้างทัศนคติเชิงบวก เพื่อความพร้อมในงานบริการ
- ทักษะในการบริการเชิงรุกเพื่อสร้างความประทับใจ (Service Proactive)

**Break: 10.30-10.45 น.**

**Session 2: 10.45-12.00 น.**

- จิตวิทยาในการสื่อสาร เพื่อผูกสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจในตั้งแต่รับบริการครั้งแรก  
การวิเคราะห์ลูกค้าแต่ละประเภท เพื่อการสื่อสารและการบริการอย่างเหมาะสม
- การใช้ คำพูดภาษาในงานบริการ และ การใช้ภาษากายที่ดี (Body Language) ในการบริการ
- ฝึกปฏิบัติ บทบาทสมมติ (Role Play) การต้อนรับลูกค้า และการเข้าพบ ด้วย ภาษาพูดและภาษากาย  
ที่เหมาะสมต่อลูกค้าแต่ละประเภท
- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพใน งานบริการ ฝึกปฏิบัติการฟัง 4 ระดับ แบบ Emphatic Listening

**Lunch : 12.00-13.00 น.**

**Session 3 : 13.00-14.30 น.**

- ทำไมลูกค้าจึงร้องเรียนและสาเหตุของความไม่พอใจของลูกค้า วิธีการสื่อสารเมื่อมีความเข้าใจไม่  
ตรงกัน หรือมีความเห็นแตกต่าง ด้วย Model T-T-A-T-T
- เทคนิคในการจัดการกับปัญหา ข้อร้องเรียน และเคล็ดลับในการสร้าง โอกาส ด้วย Model 4R รวมถึง  
การวางแผนป้องกันและลดข้อร้องเรียน ในงานบริการ

**Break : 14.30-14.45 น.**

**Session 4 : 14.45-16.00 น.**

- กิจกรรมฝึก Mind Training เพื่อคุณภาพของจิตใจ และพัฒนา EQ ให้สามารถบริหารจัดการอารมณ์  
และความรู้สึกที่แสดงออก สำหรับผู้รับข้อร้องเรียน  
- เสริมจุดแข็งของงานบริการด้วยการต่อยอดถึงหลักการจัดการสัมพันธ์ภาพและสร้างประสบการณ์อัน  
ประทับใจให้กับลูกค้า (CRM- Customer Relationship Management และ CEM- Customer  
Experience Management )

- สรุป ถาม-ตอบ

## กลุ่มเป้าหมาย

- ✪ พนักงานขาย พนักงานต้อนรับ หรือบริการลูกค้า
- ✪ พนักงานทุกส่วนงานในองค์กรที่ต้องติดต่อกับลูกค้า
- ✪ หัวหน้างานหรือผู้บริหารที่ดูแลงานด้านบริการหรือรับข้อร้องเรียน โดยตรง
- ✪ ผู้ที่สนใจจะนำไปเพื่อพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพและสามารถจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ

## วิธีการวัดผล

1. คะแนนจากแบบประเมินในช่วงฝึกปฏิบัติ
2. กิจกรรมทดสอบความเข้าใจ ในงานบริการ
3. แบบประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมอบรม

สามารถส่งแผนการสื่อสารในงานบริการ และวิธีการจัดการข้อร้องเรียนในการใช้งานจริงให้วิทยากรพิจารณาให้คำปรึกษาเพิ่มเติมได้หลังอบรม เพื่อให้การอบรมได้ผลต่อเนื่อง