



Course outline

หลักสูตร การสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมืออาชีพ (Professional Service Communication & Complaint Management)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์ประเสริฐ สุขไพบูรณ์กุล

วิทยากร (Lecture) , วิทยากรที่ปรึกษา (Process Consultant)

กระบวนกร (Facilitator) , ครูฝึก (Trainer) , ผู้ฝึกสอน (Coach)

หลักการ/แนวความคิด

การทำงาน ด้านบริการ คือการทำงาน ร่วมกับบุคคลหมู่มากและหลากหลายทางความต้องการและต้องสามารถตอบโจทย์ความต้องการเหล่านั้นได้ มีอยู่บ่อยครั้งที่ความต้องการของลูกค้าถูกปฏิเสธ จนเกิดข้อร้องเรียนซึ่งส่งผลกระทบต่อ อารมณ์ในการทำงาน ของพนักงาน ทำให้หมดกำลังใจและไม่มีความสุขในการทำงาน ซึ่งความคิดแบบนี้จะต้องหมดไป หากมองถึงแง่ดีการที่ลูกค้าร้องเรียนนั้น แสดงว่าลูกค้ายังคงให้ออกาสในการแก้ไขและปรับปรุงของเราอยู่เสมอ เพื่อให้เราได้ทำการบริการได้ดีขึ้น นั้นหมายความว่าลูกค้าไม่เคยทอดทิ้งเรา

ดังนั้น หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อผู้ให้บริการลูกค้า ได้เรียนรู้ทั้งเทคนิคและวิธีในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ รวมถึงวิธีการคิดบวก ซึ่งทำให้พนักงาน คิดและตระหนักถึงมุมมองในฐานะลูกค้าและ มีความเข้าใจ ถึงปัญหาที่ลูกค้ามีความกังวล เพื่อที่จะแก้ไขให้การบริการเกิดความเข้าใจและลงตัวตอบสนองความต้องการทั้งกระบวนการตลอดไป

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และความเข้าใจถึงความสำคัญและบทบาทของงานบริการ ที่สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่จดจำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจได้
- เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เข้าอบรมในการขจัดปัญหาความไม่พอใจของลูกค้า
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาทักษะ การบริการลูกค้า และการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถบริหารอารมณ์ของตนเองในขณะที่ให้บริการได้อย่างมืออาชีพ

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- **ลักษณะการทำงานในรูปแบบของการให้บริการยุคปัจจุบัน**
 - ทบทวนถึงกระบวนการทำงานในปัจจุบันและการเผชิญข้อร้องเรียน
- **“ข้อร้องเรียน” กระจกบานใหญ่สะท้อนองค์กร**
 - เข้าใจทั้งมุมมองตนเอง, มุมมองลูกค้าและมุมมององค์กร
 - กิจกรรม วิเคราะห์มุมมองอย่างทะลุปรุโปร่ง
- **สาเหตุของความไม่พึงพอใจของลูกค้าและการร้องเรียน**
 - เรียนรู้กรณีศึกษาจากแบรนด์ต่างๆ รวมไปถึงพฤติกรรมกรรมการร้องเรียน
 - ระดับความไม่พอใจ 3 ชั้น
- **“ข้อร้องเรียน” ความเครียดที่พนักงานต้องรับมือ**
 - การรู้ถึงปัญหาและวิธีการเปลี่ยนมุมมองความคิด
 - กิจกรรม วิเคราะห์ระดับความเครียด
- **เทคนิคบริหารความกดดัน (ความกดดันที่ต้องขจัด)**
 - มองให้ไกล เข้าใจทุกสิ่ง (เครสจากองค์กรต่างๆ ทั้งดีและไม่ดี)
 - ขั้นตอนการจัดปัญหาอย่างหมดสิ้น “ไม่มีปัญหาในโลกใบนี้ มีแต่คำว่าต้องพัฒนาให้ตรงใจ”
 - กิจกรรม ทดสอบพลังความคิด
- **ปัจจัยความสำเร็จสู่การเปลี่ยนแนวคิดเพื่อเป้าหมายในการบริการที่เป็นหนึ่ง**
 - ขั้นตอนการเปลี่ยนความคิด ให้คิดบวก
 - การรู้จักสร้างกำลังใจให้ตนเองในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
 - กิจกรรม สร้างกำลังใจให้คุณคิดต่างอย่างสร้างสรรค์เพื่อการแก้ปัญหาและต่อยอด
- **เคล็ด (ไม่) ลับการรับมือกับลูกค้าเมื่อเกิดข้อร้องเรียน**
 - การรับมืออย่างเข้าใจด้วย CIA - TO
 - การควบคุมอารมณ์
 - กิจกรรม การจัดการปัญหาด้วยการบริหารอารมณ์
- **การใช้วาจาและคำพูดในบทสนทนา**
 - การเลือกระดับคำพูดและผลกระทบทางอารมณ์ลูกค้า
 - กิจกรรม สร้างคำพูดเพื่อยกระดับการบริการ
- **มารยาทของการใช้ระดับเสียงและความสุภาพต่อการสนทนา**
 - ความสุภาพทางน้ำเสียงและการออกเสียง
 - การควบคุมโทนเสียงให้อยู่ในระดับปกติ
- **“โอกาส” เบื้องหลังปัญหาเมื่อลูกค้าร้องเรียน**

- มุมมองที่ 3 โอกาสอยู่หลังปัญหา
- มุ่งสู่การสร้างรูปแบบการทำงานที่มีความสุข
- แรงแบบคัลเจอร์ในการทำงานแบบคัลเจอร์
- สร้างเหตุและผลรวมถึงการรักในงานที่ทำ
- กิจกรรม ปรับสมดุล

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

พนักงานทุกระดับ

จำนวนผู้เข้าอบรม

30 คน