






หลักสูตร เทคนิคการสื่อสารงานบริการและ การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าแบบมืออาชีพ

โดย อาจารย์ สุทธิชชา ชอบชัย
โค้ชและที่ปรึกษาสถาบันเอ็นเทรนนิ่ง

เปิดอบรม **วันที่ 3 ตุลาคม 2561** ระยะเวลา 1 วัน
สถานที่ โรงแรมไนกรุงเทพ

หลักการและแนวคิด

-  การทำงานบริการ ณ ปัจจุบัน มิใช่เพียงแคบริการให้ลูกค้าได้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดเท่านั้น เพราะหัวใจสำคัญในการทำงานบริการคือความประทับใจในสินค้าและบริการ ซึ่งหมายรวมถึงความพึงพอใจ ณ จุดบริการ จึงเป็นที่มาของข้อร้องเรียนที่หลากหลาย องค์กรจึงให้ความสำคัญกับการสื่อสารทีมงานบริการมากขึ้นทั้งระบบ เช่น ช่องทางบริการ , พนักงานบริการ, ระบบงานบริการ ฯลฯ
-  พนักงานบริการที่ต้องเผชิญกับลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อมจึงเกิดภาวะกดดันทางอารมณ์สูง เพราะต้องยึดมาตรฐานบริการและยึดหยุ่นตามสถานการณ์จริงให้ลูกค้าพึงพอใจ ดังนั้นจึงต้องพัฒนาเทคนิคในการให้บริการตลอดเวลา และพัฒนาตัวเองให้เป็นนักสื่อสารและจัดการข้อร้องเรียนแบบมืออาชีพ
-  การพัฒนาตัวเองของนักบริการมืออาชีพประกอบไปด้วยความรู้(Knowledge) ใหม่เสมอ , ทักษะ (Skill) การสื่อสาร การบริการ และคุณลักษณะ (Attribute) ของพนักงานให้มีความเป็นธรรมชาติ ในการบริการลูกค้าด้วยประสบการณ์ดีๆ ส่งผลให้เกิดความรัก และผูกพันกับองค์กรตลอดไป

สื่อสารสร้างสรรค์ สร้างเทคนิคบริการ ผสานข้อร้องเรียน เปลี่ยนเป็นประสบการณ์ดีๆ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เรียนมีสนุกกับเรียนรู้ความคาดหวังของลูกค้าและสร้างความประทับใจได้อย่างมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เรียนปรับกรอบความคิด (Mindset) ในการสื่อสารกับลูกค้าด้วยมุมมองด้านบวก
3. เพื่อให้ผู้เรียนเชื่อมั่นในคุณค่าของตัวเองแล้วสามารถพัฒนาเทคนิค วิธีการ ในการจัดการกับข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร
4. เพื่อให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการเปลี่ยนสถานการณ์ข้อร้องเรียนของลูกค้า เป็นกลายประสบการณ์ดีๆในการรับบริการที่มีคุณค่าสำหรับลูกค้า

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโทร
0-2732-2345
0-2374-8638





เนื้อหาของหลักสูตร

- ✔️ สสำรวจแนวความคิดของคุณกับการสื่อสารงานบริการและการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า
- ✔️ เรียนรู้ความหมาย ประเภทของข้อร้องเรียน และหลักการบริหารจัดการข้อร้องเรียนแบบมืออาชีพ
 - 👉 ความหมายของความขัดแย้งและข้อร้องเรียน
 - 👉 สาเหตุของการเกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า / ประเภทของข้อร้องเรียน ความคาดหวังของลูกค้า / เหตุการณ์ที่ลูกค้าบริการ / พฤติกรรมที่ลูกค้าแสดงออก
- ** ความคาดหวัง > สิ่งที่พบเจอ กลายเป็นพฤติกรรมที่ลูกค้าแสดงออก
 - 👉 อุปสรรคสำคัญของพนักงานที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน
 - 👉 เทคนิคและหลักการสำคัญในรับมือกับข้อร้องเรียน

Workshop: ชวนสนุกกับการเรียนรู้พฤติกรรมลูกค้า

- ✔️ เทคนิคสำคัญในการสื่อสารงานบริการและการจัดการข้อร้องเรียน
 - 👉 การสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยหลักจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychology)
 - 👉 การสร้างความประทับใจในการสื่อสารกับลูกค้าด้วยหลักการ GATE
 - 👉 การเสริมบุคลิกภาพและสร้างเสน่ห์ด้วยภาษาบริการ (คำพูด 7% : น้ำเสียง 38% : ภาษากาย 55%)
 - 👉 การเข้าถึง และเข้าใจลูกค้าจากวงจรพฤติกรรม (ความเชื่อ > ความคิด > ความรู้สึก > การกระทำ)
 - 👉 การสร้างความเชื่อมั่นและเชี่ยวชาญในการทำงานบริการด้วยหลักการ ABCDE

Workshop: เลือกเทคนิคที่ต้องการพัฒนา (แบ่งปันเพื่อนๆ)

Role Play : กรณีศึกษาเกี่ยวกับเหตุการณ์เสมมตี

- ✔️ ทักษะสำคัญในการทำงานบริการเชิงรุกเพื่อลดข้อร้องเรียนของลูกค้าแบบมืออาชีพ
 - 👉 การคิดเชิงบวก และเชื่อมโยงกับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)
 - 👉 การฟังเชิงรุก (Listening)
 - 👉 การใช้คำถามประเภทต่างๆ (Questioning)
 - 👉 การจูงใจให้ลูกค้าคล้อยตาม (Motivation)
 - 👉 การบริหารข้อขัดแย้ง (Conflict Management)

Workshop: กำหนดทักษะที่ต้องการพัฒนาเพิ่ม พร้อมวิธีการพัฒนา

- ✔️ แนวคิดในการพัฒนาตัวเองให้เป็นพนักงานบริการแบบมืออาชีพ (CS / CRM / CEM / CE)
- ✔️ การบ้านสำหรับฝึกฝน

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโทร
0-2732-2345
0-2374-8638


www.entrainning.net

เน้นการฝึกอบรมแบบ
Adult Learning

โดยใช้กระบวนการแบบ
Group Coaching

กลุ่มเป้าหมาย

- ✔ พนักงานขาย
- ✔ พนักงานบริการ
- ✔ หัวหน้า และผู้จัดการงานขาย
- ✔ หัวหน้าและผู้จัดการงานบริการ

แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- ✔ การฝึกอบรมในรูปแบบของการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ทำให้ผู้เรียนรู้สามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- ✔ การฝึกอบรมมีความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
 - ☑ การบรรยาย : เน้นเนื้อหาที่ใกล้ตัว เพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้
 - ☑ Work Shop : กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน
 - ☑ การนำเสนอ : เกิดการฝึกฝนการแสดงออกและทำงานเป็นทีม
 - ☑ การตอบคำถาม : จูงใจให้ผู้ฝึกอบรมได้คิด และแสดงความคิดเห็น
 - ☑ Role Playing : ทำให้เห็นสถานการณ์จริง โดยการแสดงแบบสมมติ
- ✔ กำหนดแนวทางให้ผู้เข้าฝึกอบรม ได้นำความรู้ที่ได้รับไปปรับเปลี่ยนตัวเองทั้งด้านความคิด ความรู้สึกและการกระทำ โดยการพัฒนาตัวเอง ด้วยการฝึกฝนจนกลายเป็นธรรมชาติ
- ✔ การบ้านที่เป็นเป้าหมาย สามารถนำไปจัดทำเป็นโครงการในแง่ส่วนบุคคล และ/หรือ ทีม ที่เหมาะสมตามที่ตัวเองเลือก
- ✔ วิทยากรทำหน้าที่เพียงผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ (Facilitator) ทำให้การพัฒนาเป็นไปตามธรรมชาติของผู้เรียนรู้นั้นๆ โดยการเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวเอง

กำหนดการ

วันที่ **3 ตุลาคม 2561** เวลา 08.30 น. - 16.30 น.
ราคา 3,500 บาท
อบรมกับเรา EnTraining สิทธิในการลดหย่อนภาษี 200%
สถานที่ โรงแรม จัสมิน ซิตี้ สุขุมวิท23



สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโทร
0-2732-2345
0-2374-8638

ENTRAINING
www.entaining.net

บริษัท เอ็นมาร์ก โซลูชั่น จำกัด 112 ซ.รามคำแหง 30/1 ด.รามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

Profile วิทยากร

อาจารย์ สุณิษา ชอบชัย



ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี สาขาศิลปศาสตรบัณฑิต-โปรแกรมการจัดการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ MBA (Management) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประสบการณ์การทำงาน

- ปี พ.ศ. 2542 ผู้จัดการทีม Marketing Development บ.ซินโดมอิเล็กทรอนิกส์ อินดัสตรี จก.
- ปี พ.ศ. 2543 ผู้บริหารงานขายระบบไอทีสโตร์ บ.ซินโดมอิเล็กทรอนิกส์ อินดัสตรี จก.
- ปี พ.ศ. 2544 ผู้จัดการทีม Tele Marketing บ.ซินโดมอิเล็กทรอนิกส์ อินดัสตรี จก.
- ปี พ.ศ. 2545 ผู้จัดการสำนักบริหารกรรมการผู้จัดการ บ.ซินโดมอิเล็กทรอนิกส์ อินดัสตรี จก.
- ปี พ.ศ. 2548 ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายการตลาด บ.ซินโดมอิเล็กทรอนิกส์ อินดัสตรี จก.
- ปี พ.ศ. 2552 วิทยากร บริษัท เอ็นมาร์ก โซลูชั่น จำกัด

ผลงานด้านที่ปรึกษา (แบบ In House Group Coaching)

- บริษัท ดิจิตอลคอม จำกัด
- บริษัท เอ็นมาร์ก โซลูชั่น จำกัด
- บริษัท ซินโดม อิเล็กทรอนิกส์ อินดัสตรี จำกัด

ผลงานด้านการอบรม

- ปี 2551 เป็นวิทยากรบรรยายร่วมกับอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญทางด้าน การฝึกอบรมการพัฒนาทีมงานขาย การพัฒนาผู้บริหารงานขาย , การคิดเชิงกลยุทธ์ ของสถาบัน เอ็น เทรนนิ่ง
- ปี 2552 เป็นวิทยากรอบรม ที่มีความเชี่ยวชาญระบบงาน เทเลมาร์เก็ตติ้ง หลักสูตรสำหรับทีมงานและผู้บริหารระดับกลาง เช่น การทำงานแบบแนวคิดเชิงบวก บริหารทีมเวิร์ค และนักขายมืออาชีพ

หลักสูตรที่เชี่ยวชาญ

- คิดแบบ...นักขายเชิงรุก (Believe To Be...Pro Sales)
- สุดยอด เทคนิคการขายทางโทรศัพท์...ง่ายๆ แบบ ABCDE (Easy Process To Be ...Tele)
- เคล็ด (ไม่) ลับ ความสำเร็จ กับพลัง...การคิดเชิงบวก (Power To Be ...Positive Thinking)
- ทีม (สุด) เวิร์ค สำหรับคนยุคใหม่ (Me & We To Be ...Team Work)
- คิดอย่าง...ผู้นำ ทำอย่าง...ผู้เชี่ยวชาญ (Leader To Be ...Professional Leader)

ติดต่อ

Tel : 0-2732-2345



112 ซอยงามคำแหง (30/1) ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทรศัพท์ 0-2374-8638, 0-2732-2345 โทรสาร 0-2375-2347 Email : asst.entraining@gmail.com

แบบฟอร์มลงทะเบียน หลักสูตร “เทคนิคการสื่อสารงานบริการและการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าแบบมืออาชีพ”

โดยอาจารย์ สุณิชา ซอบชัย

อบรมวันที่ 3 ตุลาคม 2561

วันที่ลงทะเบียน ____/____/____

บริษัท _____

ประเภทธุรกิจ / อุตสาหกรรม _____

ที่อยู่บริษัท _____

โทรศัพท์ _____ ต่อ _____ โทรสาร _____

ชื่อผู้ติดต่อ _____ E-mail: _____

รายชื่อผู้สมัครเข้าร่วมอบรม (กรุณากรอกข้อมูลให้ครบ)

1. ชื่อ-สกุล _____ ตำแหน่ง _____

โทรศัพท์ _____ E-mail _____

2. ชื่อ-สกุล _____ ตำแหน่ง _____

โทรศัพท์ _____ E-mail _____

3. ชื่อ-สกุล _____ ตำแหน่ง _____

โทรศัพท์ _____ E-mail _____

จำนวนผู้สมัคร _____ ท่าน รวมเป็นเงินสุทธิ _____ บาท

ค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน ต่อท่าน

ท่านละ 3,500 บาท + ภาษี 7% = 3,745 บาท

กรณีสมัครในนามบริษัทหัก ณ ที่จ่าย 3 % เหลือยอดชำระ = 3,640 บาท

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0105542075125

บริษัท เอ็นมาร์ค โซลูชั่น จำกัด

112 ซอยงามคำแหง (30/1) ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

****ผู้ลงทะเบียนในนามบริษัท กรุณานำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายมายื่นในวันอบรม****

วิธีการชำระเงิน

1. เช็คสั่งจ่าย บริษัท เอ็นมาร์ค โซลูชั่น จำกัดหรือ EnMark Solution Co.,Ltd. หรือ

2. โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกสิกรไทย สาขาหัวหมาก เลขที่บัญชี 078-2-89212-6

3. แฟกซ์ไป Pay in ระบุชื่อหลักสูตร และชื่อบริษัท มาที่ 0-2375-2347