



Course:

Customer Complaint Management & Workshop

เรียนรู้การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้าอย่างมืออาชีพ

Course ID: BN110018

Duration: 1 day (9:00 – 16:00)

Instructor:

หลักการและเหตุผล:

การที่องค์กรธุรกิจแห่งหนึ่งจะประสบความสำเร็จได้นั้นมิได้มาจากการผลิตสินค้าที่ดีมีมาตรฐานเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการบริการให้ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ ไม่ว่าจะเป็นในตัวสินค้า บริการ มารยาทของพนักงาน ฯลฯ ซึ่งถ้าองค์กรนั้นไม่ได้ให้ความสำคัญในจุดนี้เพียงพออาจก่อให้เกิดผลเสียในระยะยาวต่อผลการดำเนินงานและความมั่นคงของธุรกิจ หลักสูตรนี้ออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทราบแนวคิดของการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากข้อร้องเรียนของลูกค้าในรูปแบบที่ถูกต้อง รวมถึงการแก้ไขปัญหาแบบเบ็ดเสร็จด้วย Service Recovery Program และการกำหนดขั้นตอนและกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้าอย่างมีระบบ นอกจากนี้ยังจะได้เรียนรู้ถึงการจัดการปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้าแบบเชิงรุก เพื่อรักษาภาพลักษณ์และสร้างฐานลูกค้าที่แข็งแกร่งให้กับองค์กรอีกด้วย

ประโยชน์ที่จะได้รับ:

- สามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ เมื่อได้รับคำตำหนิหรือร้องเรียนจากลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สร้างทัศนคติที่ดีในงานบริการด้วยการเรียนรู้ธรรมชาติและพฤติกรรมของลูกค้า
- เรียนรู้เทคนิคการฟื้นฟูความรู้สึกของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าคงอยู่กับองค์กรตลอดไป

หัวข้อการบรรยาย:

- การสร้างทัศนคติที่ดีในงานบริการด้วยการเรียนรู้ธรรมชาติและพฤติกรรมของลูกค้า
 - Four Styles of Customers' Behavior
- เทคนิคการต้อนรับด้วยการจัดการความรู้สึกของลูกค้า
 - Why? Do Customer Complaint
 - What? Customers' Expectations
- การกำหนดนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติขององค์กรในเรื่องคำตำหนิและการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Creating Policy and Procedure on Customer Complaint)
- กระบวนการในการดำเนินการฟื้นฟูความรู้สึกของลูกค้า (Service Recovery Program) โดยใช้เทคนิค 5 ประการ
 - Apologize
 - Urgent Restatement Technique



- Empathy Technique
- Restitution Technique
- Follow up Technique
- การจัดการกับปัญหาของลูกค้าเชิงรุก (Proactive Customer Complaint Management)

เหมาะสำหรับ:

- เจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับกลางและระดับสูง ผู้บริหารฝึกหัด ผู้จัดการอาวุโส ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดูแลลูกค้า รวมทั้งผู้ที่สนใจศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องการบริหารจัดการด้านการตลาดและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

Why Boston Network?

- **World Class Curriculum** - our course curriculums incorporate best-in-business thinking and practices and are designed for all organizational levels.
- **Renowned Trainers** - all our seminars, conferences are led by senior executives, managers, authors, educators, consultants, even CEOs. They're not only skilled speakers, but top business practitioners who have been in the trenches
- **Satisfaction Guarantee** - we are totally focused on customer satisfaction. Our 100% customer satisfaction guarantee is the factor that will distinct us from others.
- **Experienced Training Specialist** - with more than five years of experiences, we bring in latest business know-how, world-class cutting edge management knowledge, and valuable insights to Thai society. We held over 200 seminar events each year with more than 10,000 executive participants countrywide.



100% Satisfaction Guarantee

After attending Boston Network seminar or event, if you are not fully satisfied that we have delivered everything promised. Simply notify the seminar administrator by the lunch break and we will refund the entire registration fee.