



**Course:**

# Handling Customer Complaints

การรับมือกับข้อโต้แย้งและคำร้องเรียนของลูกค้าเป็นความประทับใจ

---

**Duration: 2 Hours**

**วัตถุประสงค์:**

- ให้ตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการ สร้างแรงบันดาลใจการบริการ
- ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อโต้แย้งและคำร้องเรียนของลูกค้า

**หัวข้อบรรยาย:**

- ความสำคัญของการแข่งขันในธุรกิจบริการ
  - ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหัวใจการบริการ (Delighted – Satisfaction - Dissatisfaction)
  - Hospitality = Standard + I Care You. เพื่อสร้างความประทับใจผู้รับบริการ
- การจัดการข้อโต้แย้งและคำร้องเรียนของลูกค้า
  - ความแตกต่างระหว่างข้อโต้แย้งและคำร้องเรียนของลูกค้า
  - สาเหตุข้อโต้แย้งและคำร้องเรียน
  - สื่อสารเพื่อรับมือกับข้อโต้แย้งและคำร้องเรียน
  - เทคนิคการตอบ “ไม่” ด้วยคำว่า ได้
- กลยุทธ์การรับมือเรื่องร้องเรียน
  - WE LAA 3T Model : กลยุทธ์รับมือเรื่องร้องเรียน
    - T1 ตอบ/อธิบายตามมาตรฐาน standard
    - T2 ทำมากขึ้น รับเรื่อง ประสานงาน Do more than
    - T3 ตัวช่วย Helper
  - 5 Step เพื่อการต่อรอง

**วิธีการสัมมนา:**

- การบรรยาย ประเมินตนเอง กรณีศึกษา

**เหมาะสำหรับ:**

- ผู้บริหารทุกระดับ รวมถึงบุคคลทั่วไปที่สนใจในเรื่องการพัฒนาศักยภาพในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด



**วิทยากร:**

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

**การศึกษา**

- **ปริญญาโท**

การศึกษามหาบัณฑิต (เทคโนโลยีทางการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารองค์การและการจัดการ)

**ประวัติการทำงาน**

- หัวหน้าแผนกฝึกอบรม (Chief Training) บริษัท ดาต้าแมท จำกัด (มหาชน)
- ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด
- ผู้จัดการแผนกหลักสูตรและประเมินผล บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด
- กองพัฒนาบุคคลและระบบงาน การทางพิเศษแห่งประเทศไทย
- ที่ปรึกษาฝ่ายฝึกอบรม โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (SBAC)
- วิทยากรประจำ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันตกตอนบน (สุพรรณบุรี)
- วิทยากรประจำ ศูนย์อนุรักษ์พลังงานแห่งประเทศไทย
- วิทยากรประจำ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

**วันและเวลาในการจัดงานสัมมนา**

วันที่ 7 สิงหาคม 2563 เวลา 10.00 - 12.00 น.

(เข้าร่วมอบรมแบบทางไกลโดยการประชุม ระยะเวลา 2 ชั่วโมงผ่าน Zoom Application)

**ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา**

ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา ราคา 1,500 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อผู้ประสานงานอบรม โทร: 02 949 0955, 02 318 6891, 086 337 8266,

Email: [seminar@bostonnetwork.com](mailto:seminar@bostonnetwork.com) และ Line ID: @bostonnetwork

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีได้ 200%ของค่าใช้จ่ายจริง  
(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)

**สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย**



**BOSTON NETWORK**  
The Global Knowledge Network



## Registration Form

บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด (สำนักงานใหญ่) 573/140 ซอยรามคำแหง 39 แขวงพลับพลา  
เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 Tel: 0-2949-0955, 0-2318-6891 Fax: 0-2949-0991  
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105548037730

\* ข้อมูลผู้เข้าร่วมสัมมนา: (โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนและชัดเจน, ภาษาไทย: ตัวบรรจง, ภาษาอังกฤษ: ตัวพิมพ์)

หลักสูตรที่ร่วมสัมมนา	วันสัมมนา
ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย)	
(ภาษาอังกฤษ)	
บริษัท (ภาษาไทย)	
(ภาษาอังกฤษ)	
ตำแหน่งงาน:	แผนก/ฝ่าย:
เบอร์โทรศัพท์ที่ทำงาน:	ต่อ เบอร์โทรศัพท์มือถือ:
Fax:	E-mail:
ชื่อผู้ประสานงาน (HR)	เบอร์โทรศัพท์ ต่อ

ข้อมูลเพื่อใช้ออกใบกำกับภาษี: (โปรดตรวจสอบความชัดเจนครบถ้วน เพื่อความถูกต้องของใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีที่ท่านจะได้รับ)

ชื่อที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี:	ตามชื่อบริษัทด้านบน
ที่อยู่ให้ระบุในใบกำกับภาษี:	

การชำระเงินค่าสัมมนา: สามารถสอบถามรายละเอียดและสำรองที่นั่งได้ที่ 0-2949-0955, 0-2318-6891 ต่อ 104,105,108,109

### วิธีการชำระเงิน

โอนเงินเข้าบัญชี บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

ธนาคารธนชาติ สาขาเอสพลานาด รัชดา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 260-2-15492-2 โอนวันที่ \_\_\_\_\_

ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสี่แยกศรีวรา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 140-2-63049-9 โอนวันที่ \_\_\_\_\_

ถือเช็คจ่ายพนักงานในนาม บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

จ่ายเงินสดพนักงาน

หากข้อมูลครบถ้วนแล้ว กรุณาส่งกลับมาที่ Email: seminar@bostonnetwork.com หรือ

Fax มาพร้อมกับสำเนาการโอนเงินที่เบอร์ 0-2949-0991

\*โปรดนำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายมายื่นในวันสัมมนา\*

- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้ส่งเอกสารลงทะเบียนครบถ้วนและชำระเงินแล้วเท่านั้น
- เจ้าหน้าที่จะแจ้งยืนยันการลงทะเบียนของท่านอีกครั้งหลังจากได้รับเอกสาร
- ในกรณีที่ท่านสำรองที่นั่งไว้แล้วแต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อนวันงานอย่างน้อย 10 วัน

หากไม่แจ้งตามกำหนด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเอกสารเป็นจำนวน 50% ของอัตราค่าลงทะเบียน