

โปรแกรมฝึกอบรมหลักสูตร : พลิกอารมณ์โกรธของลูกค้าได้อย่างไร? ให้เป็นความพึงพอใจ (Professional Customer Complaint Management) Workshop

ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น.

วิทยากร : ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ

หัวข้อในการฝึกอบรม

ในทุก ๆ ธุรกิจนั้นจะประกอบไปด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ ผู้ขายและผู้ซื้อ ซึ่งหมายถึงลูกค้า ผู้ขายก็มีความคาดหวังที่จะนำเสนอและขายสินค้า ผู้ซื้อก็มีความคาดหวังที่จะได้รับสินค้ารวมถึงการบริการที่ตรงกับที่ความต้องการของตนเอง แต่ในความเป็นจริงนั้นเป็นการยากที่จะตอบสนองต่อความต้องการอย่างทั่วถึง ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดความไม่พอใจของลูกค้า ดังนั้นเมื่อผู้ขายประสงค์ที่จะขายให้ได้ดี จึงต้องเข้าใจถึงกลไกความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าเพื่อตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการนั้น และต้องรู้ถึงเทคนิคของการบริหารจัดการกับข้อร้องเรียนต่าง ๆ หรือข้อความไม่พึงพอใจของลูกค้า เพื่อการบริหารจัดการอย่างเบ็ดเสร็จ และเป็นกลยุทธ์ของการสร้างความพึงพอใจสูงสุด และนำมาซึ่งการเป็นลูกค้าระยะยาวของผู้ขายได้ หลักสูตร “พลิกอารมณ์โกรธของลูกค้าได้อย่างไร? ให้เป็นความพึงพอใจ” จึงเป็นหลักสูตรที่ถูกออกแบบมาโดยได้ทำการศึกษาข้อร้องเรียนและข้อตำหนิตีความในลักษณะต่าง ๆ เพื่อนำเทคนิคการบริหารข้อร้องเรียนมาจัดความไม่พึงพอใจ รวมไปถึงวิธีการจัดการกับอุปสรรคต่าง ๆ เมื่อต้องเผชิญกับความไม่พึงพอใจจากลูกค้า ซึ่งจะเน้นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ และนำไปใช้ในวิถีการทำงาน เพื่อความโดดเด่นทางธุรกิจต่อไป

หลักสูตรนี้เหมาะสมกับ

ผู้ที่ต้องติดต่อกับลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อม อาทิเช่น ฝ่ายบริการลูกค้า ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ทีมงานฝ่ายขาย นักการตลาด พนักงาน ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วไป

วัตถุประสงค์:

1. เข้าใจถึงรูปแบบต่าง ๆ ในการตำหนิตีความหรือร้องเรียน
2. เข้าใจหลักการบริหารความไม่พอใจจากลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ
3. เข้าใจเทคนิคการเข้าถึงลูกค้าแบบโดนใจ
4. การแก้ไขปัญหาและการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

หัวข้อการสัมมนา

- 1) วิเคราะห์แนวคิดและพฤติกรรมลูกค้าในยุคปัจจุบัน
- 2) วิเคราะห์ลูกค้าและความคาดหวังของลูกค้าในแต่ละประเภท
- 3) ประเภทและระดับของความไม่พึงพอใจของลูกค้า
- 4) องค์ประกอบที่สำคัญของการร้องเรียนของลูกค้า
- 5) การจัดการกระบวนการรับมือกับความไม่พึงพอใจของลูกค้า
- 6) เทคนิคการเปลี่ยนจุดเดือดของลูกค้าให้เป็นความประทับใจในฉับพลัน
- 7) เทคนิคการสื่อสารและต่อรองในงานการร้องเรียนแบบมืออาชีพ

- 8) ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพการบริหารจัดการห้องเรียน (CCMs' Indicator)
- 9) กรณีศึกษา

รูปแบบการสัมมนา

1. เป็นการเรียนรู้แบบ Adult Activity Learning Technique (AALT) ทำให้ผู้เรียนรู้สึกสนุก ไม่เบื่อ เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ได้จริง โดยไม่ต้องกลับมาทบทวน
2. เน้นการทำกิจกรรมกลุ่มและการนำเสนอ (Group Workshop) โดยการเน้นกิจกรรม 40% การบรรยายวิชาการนำเสนอ 60%

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส (TCS) (บริษัท อภาจาย จำกัด)



Tel No. 0-2736-0408



Fax No.02-736-0050



e-mail: admin@trainingservice.co.th



id-line: pisit131918