



## โครงการฝึกอบรมหลักสูตร

**พลิกอารมณ์โกรธของลูกค้าได้อย่างไรให้เป็นความพึงพอใจ**  
(Professional Customer Complaint Management Workshop)

นำเสนอโดย



**สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส**

**โทร 0 2736 0408, 0 2038 3121, 0 2736 1035 แฟกซ์ 0 2736 0050**



โครงการอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและเพิ่มพลังการทำงานยุคใหม่  
**หลักสูตร พลิกอารมณ์โกรธของลูกค้าได้อย่างไร ให้เป็นความพึงพอใจ**  
(Professional Customer Complaint Management Workshop)

ระยะเวลาอบรม/สัมมนา 1 วัน  
โดย ดร.สุรชัย โฆษิตบวรชัย

### หลักการและเหตุผล

ในทุก ๆ ธุรกิจนั้นจะประกอบไปด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ ผู้ขายและผู้ซื้อ ซึ่งหมายถึงลูกค้า ผู้ขายก็มีความคาดหวังที่จะนำเสนอและขายสินค้า ผู้ซื้อก็มีความคาดหวังที่จะได้รับสินค้ารวมถึงการบริการที่ตรงกับที่ความต้องการของตนเอง แต่ในความเป็นจริงนั้นเป็นการยากที่จะตอบสนองต่อความต้องการอย่างทั่วถึง ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดความไม่พอใจของลูกค้า ดังนั้นเมื่อผู้ขายประสงค์ที่จะขายให้ได้ดี จึงต้องเข้าใจถึงกลไกความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าเพื่อตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการนั้น และต้องรู้ถึงเทคนิคของการบริหารจัดการกับข้อร้องเรียนต่าง ๆ หรือข้อความไม่พึงพอใจของลูกค้า เพื่อการบริหารจัดการอย่างเบ็ดเสร็จ และเป็นกลยุทธ์ของการสร้างความพึงพอใจสูงสุด และนำมาซึ่งการเป็นลูกค้าระยะยาวของผู้ขายได้ หลักสูตร “พลิกอารมณ์โกรธของลูกค้าได้อย่างไร ให้เป็นความพึงพอใจ” จึงเป็นหลักสูตรที่ถูกออกแบบมาโดยได้ทำการศึกษาข้อร้องเรียนและข้อตำหนิตีเดียในลักษณะต่าง ๆ เพื่อนำเทคนิคการบริหารข้อร้องเรียนมาจัดความไม่พึงพอใจ รวมไปถึงวิธีการจัดการกับอุปสรรคต่างๆ เมื่อต้องเผชิญกับความไม่พึงพอใจจากลูกค้า ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ และนำไปใช้ในชีวิตการทำงาน เพื่อความโดดเด่นทางธุรกิจต่อไป

### หลักสูตรนี้เหมาะกับ

ผู้ที่ต้องติดต่อกับลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อม อาทิเช่น ฝ่ายบริการลูกค้า ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ทีมงานฝ่ายขาย นักการตลาด พนักงาน ผู้บริหาร และผู้ที่สนใจทั่วไป

### วัตถุประสงค์:

1. เข้าใจถึงรูปแบบต่าง ๆ ในการดำเนินคดีหรือร้องเรียน
2. เข้าใจหลักการบริหารความไม่พอใจจากลูกค้าในรูปแบบต่างๆ
3. เข้าใจเทคนิคการเข้าถึงลูกค้าแบบโดนใจ
4. การแก้ไขปัญหาและการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

### หัวข้อการสัมมนา

- 1) วิเคราะห์แนวคิดและพฤติกรรมลูกค้าในยุคปัจจุบัน  
(ข้อมูลจากการวิจัยพฤติกรรมผู้บริโภค 15 ประเทศ)
- 2) วิเคราะห์ลูกค้าและความคาดหวังของลูกค้าในแต่ละประเภท
- 3) ประเภทและระดับของความไม่พึงพอใจของลูกค้า

- 4) องค์ประกอบที่สำคัญของการร้องเรียนของลูกค้า
- 5) การจัดการกระบวนการรับมือกับความไม่พึงพอใจของลูกค้า
- 6) เทคนิคการเปลี่ยนจุดเดือดของลูกค้าให้เป็นความประทับใจในฉบับพลัน
- 7) เทคนิคการสื่อสารและต่อรองในงานการร้องเรียนแบบมืออาชีพ
- 8) ดัชนีชี้วัดประสิทธิผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (CCMs' Indicator)
- 9) กรณีศึกษา

## รูปแบบการอบรมสัมมนา

แนวการสอนเป็นรูปแบบที่ออกแบบให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Professional Learning Method) จากแนวคิด สู่การปฏิบัติ Work Shop และ กรณีศึกษา (Case Studies)

**สถานที่อบรมสัมมนา** อบรมสัมมนาภายในบริษัท หรือนอกสถานที่

**ระยะเวลา** ระยะเวลาในการอบรมสัมมนา 1 วัน ระยะเวลา 09.00-16.00 น.

## วิทยากรนำสัมมนาโดย

**ดร.สุรชัย โฆษิตบวรชัย**

(B.E.Eng., MS(CEM)., Ph.D-Management)

ผู้บริหาร 1 ใน 500 Fortune ของ USA

ผู้ดำเนินรายการโทรทัศน์ “เส้นทางนักรวย” ทาง Nation Channel

เจ้าของผลงานหนังสือ ทะลุเป้าขายง่ายนิดเดียว เล่ม 1

และเล่ม2, หนังสือชั้นการบริหาร



### การศึกษา

- ปริญญาเอก(Ph-D)สาขาการบริหารจัดการ-เกียรตินิยมอันดับ1 (คะแนนสูงสุด) Adamson University, Manila, Philippines
- ปริญญาโท สาขาการบริหารจัดการด้านวิศวกรรมและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
- ปริญญาตรีสาขาวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

### ตำแหน่งปัจจุบัน

- ประธานคณะกรรมการบริหาร บริษัท แม็กน่าเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้ดำเนินรายการ TV “รายการเส้นทางนักรวย”ช่อง TTV1-Nation Channel (ออกอากาศทุกวันอาทิตย์เวลา21.00-22.00น.)
- รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร-วิทยาลัยพิษณุโลก
- ผู้อำนวยการสถาบัน- สถาบันที่ปรึกษาและพัฒนาธุรกิจ

- ผู้อำนวยการสถาบัน-สถาบันพัฒนาความสำเร็จ
- คณะกรรมการสถาบันเพิ่มขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรม
- คณะกรรมการสายแรงงาน-สภาอุตสาหกรรม
- ผู้พิพากษาสมทบ-ศาลแรงงานกลาง
- ที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์-กระทรวงแรงงาน

### 📌 ประสพการณ์ด้านงานเอกชน

- ผู้จัดการฝ่ายตลาดประจำภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้  
TRW Automotive Thailand (บริษัท 1 ใน 500 Fortune ของประเทศสหรัฐอเมริกา)
- กรรมการผู้จัดการและผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท ลีเบิร์ต (ประเทศไทย) จำกัด  
(บริษัท 1 ใน 500 Fortune ของประเทศสหรัฐอเมริกา)
- ผู้จัดการฝ่ายขาย ประจำภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ บริษัท ยูโรเอเชีย คอนเน็คเตอร์ จำกัด
- วิศวกรฝ่ายขายและบริการ บริษัท ฟุจิ ไฟโต้ฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด

### 📌 ประสพการณ์การทำงาน

- รองผู้อำนวยการสถาบันวิทยาการการเรียนรู้-Brain-Base Learning  
สำนักงาน บริหารและพัฒนาคณะความรู้-สำนักนายกรัฐมนตรี
- อนุกรรมการการแรงงาน-รัฐสภา
- เลขานุการประจำคณะกรรมการการแรงงานและสวัสดิการสังคม-รัฐสภา
- คณะกรรมการสายวิชาการ-สภาอุตสาหกรรม
- คณะกรรมการสถาบันเพิ่มขีดความสามารถมนุษย์-สภาอุตสาหกรรม
- ประธานฝ่ายวิชาการ –สมาคม The BOSS
- คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย-วิทยาลัยพิษณุโลก
- ที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์- กระทรวงแรงงาน
- ผู้อำนวยการสถาบัน- สถาบันพัฒนาความสำเร็จ

อาจารย์ และวิทยากรในสถาบันชั้นนำ หลายแห่ง เช่น ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สถาบันการบริหารและจิตวิทยา – The BOSS, TRUE Corporation, S.P.SUZUKI, UBC, MICHELIN, KPN Plus, P&O Nedlloyd, Gulf Electric, S.E.C. Auto Sales and Services, ธนาคารกสิกรไทย, Toyota Motor, Toyota Thonburi, HINO Automotive, ไทยประกันชีวิต, LAICA AIA, Unilever, Lion (Thailand), Monzanto, Thai Yazaki, เนาวรัตน์ พัฒนา, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม (ISMED), สภาอุตสาหกรรม, สมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) ,สภานายจ้างและอุตสาหกรรมไทย(ECON Thai), TPI, NU LIFE, กระเบื้องตราเพชร, สโมสร โรตารี วิวาดี, สโมสร โรตารี ปทุมวัน, Boston Network, Digital Wave, AIM, Toyoda Gosei (Thailand) Co.,Ltd., Royal Porcelain, กระจกไทย อาซาฮี, ไปรษณีย์ไทย, MBA, มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญมหาวิทยาลัยกรุงเทพ, URC, NIKE, Permafex, หลักรัฐมนนาชาติ (บรรยายเป็นภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยราชมงคล, ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต หลักรัฐมน

ผู้บริหาร, มหาวิทยาลัย สุโขทัย (ผู้บริหารมหาวิทยาลัย), มหาวิทยาลัย บูรพา (ปริญญาโท), มหาวิทยาลัย ศรีปทุม (ปริญญาโท), สถาบันพัฒนาธุรกิจ, สถาบันพัฒนาความสำเร็จ ฯลฯ

#### กิจกรรมด้านสาธารณชน

: ผู้ดำเนินรายการ TV “รายการเส้นทางนักรวย” ช่อง TTV1 - Nation Channel  
(ออกอากาศทุกวันอาทิตย์ เวลา 21.00 – 22.00 น.)

: คอลัมน์นิสต์ “คลินิกนักรวย” หนังสือพิมพ์ เส้นทางนักรวย

: คอลัมน์นิสต์ “Lady in Work” หนังสือพิมพ์ สยามธุรกิจ

#### ผลงานด้านหนังสือพกพา (Pocket Book)

: หนังสือชื่อ “เหนือชั้นการบริหาร”

จัดจำหน่ายโดย บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

: หนังสือชื่อ “ทะเลไปขาย ง่ายนิดเดียว”

จัดจำหน่ายโดย บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

#### รางวัลเกียรติยศ

: เครื่องราชอิสริยาภรณ์ ชั้น เบญจมาภรณ์ มงกุฎไทย

: เข็มรูปกระเป๋ากะสุนคันชีพ พระนามาภิไธยย่อ “สก” กรมทหารราบที่ 21