



โครงการฝึกอบรมหลักสูตร

เทคนิคการเจรจาต่อรองและบริหารข้อร้องเรียนลูกค้า
(Effective Negotiation & Customer Complaint Management)

นำเสนอโดย



สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

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



โครงการอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและเพิ่มพลังในการทำงานยุคใหม่ หลักสูตร “เทคนิคการเจรจาต่อรองและบริหารข้อร้องเรียนลูกค้า”

(Effective Negotiation & Customer Complaint Management)

อัดแน่นด้วยแนวคิด เครื่องมือ ศาสตร์ และศิลปะการเจรจาต่อรองแบบเหนือชั้น
และการบริหารข้อร้องเรียนที่ใช้ได้ผลเลิศสู่การปฏิบัติจริงในสถานการณ์ต่างๆ
ระยะเวลาอบรมสัมมนา 1 วัน

หลักการและเหตุผล

คนส่วนมากคิดว่าสินค้าที่ติดราคาตายตัวแล้วไม่เหมาะที่จะต่อรอง ในความเป็นจริงในโลกนี้คนสามในสี่ ส่วนค้าขายกันโดยไม่ติดราคาตายตัว ค่าของสินค้าจึงขึ้นอยู่กับ การเจรจาต่อรองระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย เช่น ราคา อัตราดอกเบี้ย วันส่งมอบ ขนาด คุณภาพ ปริมาณ สี การรับประกัน และการบริการ เป็นต้น หรืออาจกล่าวได้ว่า การดำเนินธุรกิจใดหากยังไม่เป็นที่น่าพอใจล้วนต่อรองได้ทั้งสิ้น ยามใดที่เราต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นหรือชักจูงคนอื่นโดยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเจรจาต่อรองเป็นกระบวนการที่เราใช้เพื่อสนองความพึงพอใจของเรา ในขณะที่คนอื่นครองในสิ่งที่เราต้องการ ความปรารถนาทุกอย่างที่เราต้องการเพิ่มเติมจะได้มาจากการเจรจาต่อรอง

เป้าหมายของการเรียนรู้

1. ได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องทำการเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ
2. ได้เรียนรู้แนวคิด ทฤษฎี เครื่องมือ และกลยุทธ์ที่ใช้ได้ผลเลิศในการเจรจาต่อรองอย่างเหนือชั้นเพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ
3. สามารถนำแนวคิดและประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการกำหนดรูปแบบและวิธีการเจรจาต่อรองได้อย่างเหนือชั้นในทุกสถานการณ์

หัวข้อการอบรมสัมมนา

ตอนที่ 1 : กลยุทธ์การเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ

1. ประเภทของการเจรจาต่อรอง
 - การเจรจาต่อรองแบบแบ่งสันปันส่วน
 - การเจรจาต่อรองแบบบูรณาการ
 - การเจรจาต่อรองในหลายๆ รอบ และ หลายๆ ฝ่าย
2. หลักการสำคัญ 4 ประการ
 - การรับรู้ BATNA (Best Alternative To a Negotiation Agreement)
 - ราคาการตัดใจ
 - ZOPA (Zone Of Possible Agreement)
 - การสร้างคุณค่าโดยการแลกเปลี่ยน
3. กระบวนการเจรจาต่อรอง 9 ขั้นตอนที่ใช้ได้ผลเลิศในทุกสถานการณ์
4. ยุทธวิธีการเจรจาต่อรอง 6 ประการ

5. อุปสรรคในการทำข้อตกลงที่ส่งผลให้การเจรจาต่อรองเกิดความล้มเหลว
6. ทักษะที่จำเป็นต่อการเจรจาต่อรอง
 - ทักษะการโน้มน้าวใจ
 - ทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจ
 - ทักษะการสื่อความ
 - ทักษะการสร้างมนุษยสัมพันธ์
 - ทักษะการสร้างความร่วมมือ
7. ความผิดพลาดที่มักเกิดขึ้นในการเจรจาต่อรอง 5 ประการ
8. เครื่องมือที่เป็นประโยชน์ในการเจรจาต่อรอง
 - ตารางการเตรียมตัวเพื่อการเจรจาต่อรอง
 - ตารางการค้นหา BATNA
 - ตารางกำหนดราคาตัดใจ
 - ตารางประเมินจุดยืนและผลประโยชน์จากทุกฝ่าย
 - ตารางอำนาจการตัดสินใจทั้งสองฝ่าย

ตอนที่ 2 : ศาสตร์และศิลปะการบริหารข้อร้องเรียนลูกค้า

1. ทักษะคิดที่ถูกต้องเมื่อถูกลูกค้าร้องเรียน
2. เทคนิคการใช้คำพูดในเชิงบวก และการใช้คำถามเพื่อขอข้อมูลลูกค้าอย่างสร้างสรรค์
3. เคล็ดลับการจัดการกับคำตำหนิของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
4. วิธีการรับมือกับลูกค้าที่ยุ่งยากผิดปกติ
 - การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า
 - การวิเคราะห์สาเหตุของความไม่พอใจของลูกค้า
 - การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนของลูกค้า
 - การเปลี่ยนข้อร้องเรียนของลูกค้าให้เป็น โอกาส
5. ฝึกปฏิบัติ ทักษะการฟัง การอธิบาย การปฏิเสธ และเทคนิคการเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
6. กระบวนการในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น
 - I : Intend
 - C : Clarification
 - A : Action
 - RE : Recovery
7. ระบบการบริหารจัดการกับข้อร้องเรียน
 - การตอบเรื่องร้องเรียน
 - การป้องกันและลดข้อร้องเรียน
 - ความผิดพลาดที่มักพบบ่อยๆ เมื่อถูกลูกค้าร้องเรียน
8. ฝึกปฏิบัติการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในสถานการณ์ต่างๆ
 - การฝึกปฏิบัติแบบพบตัว

- การฝึกปฏิบัติแบบทางโทรศัพท์
9. การวัดประสิทธิภาพในการบริหารข้อร้องเรียน – วิธีประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน
- การบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
 - การวัดประสิทธิภาพในการจัดการกับข้อร้องเรียน
 - การป้องกันความผิดพลาดจากการข้อร้องเรียน

ระยะเวลา / สถานที่ฝึกอบรม/สัมมนา

ระยะเวลาการอบรม 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น. ฝึกอบรมภายในบริษัท หรือนอกสถานที่

วิทยากรผู้นำสัมมนา อาจารย์ภูวีสมี กงเกิด และทีมงาน

ผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างวัฒนธรรมและคุณค่าองค์กร การบริหารการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาผู้นำองค์กรยุคใหม่ การผ่าตัดองค์กรด้วย DNA และการทำงานเป็นทีม

- ปรธานกรรมการบริหารอุทยานการเรียนรู้เกษตรศาสตร์ (KU Learning Resort)
- ปรธานกรรมการบริหารบริษัท โรงแรมเดอะกรีนแลนด์ รีสอร์ท จำกัด
- ปรธานกรรมการบริหารกลุ่มบริษัทในเครือวิชั่นกรุ๊ป (VisionGroup)
- กรรมการและผู้อำนวยการ HRD Designer (Thailand) Institute
- ปรธานที่ปรึกษาโรงแรมวังสวนสุนันทา แห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- อาจารย์พิเศษสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ และมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต



อาจารย์ ภู่ว์สมิง กองเกิด

ผู้เชี่ยวชาญการฝึกอบรมแนวพฤติกรรมศาสตร์ และเกมการบริหารสลับการบรรยาย

การศึกษา

- ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ปริญญาโท สาขาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- กำลังศึกษาปริญญาเอก สาขาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติการทำงาน

- หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัท โซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด
- ผู้จัดการศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท อีเทลไทยอุตสาหกรรม จำกัด
- ผู้จัดการฝ่ายบุคคลและบริหาร บริษัท สยามเพรสแมเนจเม้นท์ จำกัด
- บริษัทในเครือธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- สร้างหลักสูตรและบรรยายในโครงการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจการบริหารการเปลี่ยนแปลง และการออกจากระบบราชการให้กับองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย องค์กรเภสัชกรรม ธนาคารแห่งประเทศไทย การเคหะแห่งชาติ กรมที่ดิน และจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย

ปัจจุบัน

- วิทยากร และที่ปรึกษา บริษัท เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส จำกัด
- กรรมการผู้จัดการ Hi Print and Modern Graphics Co., Ltd.
- ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมภาพพจน์องค์กร Pro image Promotion Center
- กรรมการบริหาร Digital Zone Production Co., Ltd.
- อาจารย์พิเศษสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และเอกชนหลายแห่ง เช่น มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นต้น
- ที่ปรึกษาด้านการออกแบบและวางแผนทรัพยากรมนุษย์ และการออกแบบระบบบริการให้กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนมากกว่า 21 หน่วยงาน
- วิทยากรผู้มีชื่อเสียงบรรยายให้กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนมากมายหลายแห่ง

ลูกค้าที่เคยใช้บริการบางส่วน

หน่วยงานราชการ / รัฐวิสาหกิจ

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
โรงพยาบาลศิริราช
โรงพยาบาลอนันตมหิตล
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย
สำนักงานเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
การเคหะแห่งชาติ
บริษัท อสมท. จำกัด (มหาชน)
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล
กรมสรรพากร

ธนาคาร / สถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์
ธนาคารออมสิน
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
บริษัท เงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)
บริษัท หลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ จำกัด
บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด
สมาคมประกันวินาศภัย
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

โรงพยาบาล

โรงพยาบาลกรุงเทพ
โรงพยาบาลสมิตเวช
โรงพยาบาลปิยะเวท
โรงพยาบาลเปาโล (ทุกเครือ)
โรงพยาบาลไทยนครินทร์

ภาคเอกชน

บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด
บริษัท สยามโตโยต้า อุตสาหกรรม จำกัด
บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)
บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด

ภาคเอกชน

บริษัท จอห์นสัน แอนด์ จอห์นสัน จำกัด
บริษัท ไพรซ์วอเตอร์เฮาส์ คูเปอร์ส จำกัด
บริษัท แคตเบอร์รี่ ออโต้ (ประเทศไทย) จำกัด
บริษัท กรุงเทพวิทยุและโทรทัศน์ จำกัด (ช่อง7)
บริษัท น้ำตาลมิตรผล จำกัด
บริษัท ดีทีแฮล์ม จำกัด (DKSH Thailand)
บริษัท โคห์เลอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
บริษัท โพรโมสท์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)
บริษัท โอลิมเปียไทย จำกัด
บริษัท รอยแอลเฮาส์ จำกัด
บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด
บริษัท เอ็นซี เฮาส์ซิง จำกัด
บริษัท ดาต้าไอที จำกัด
บริษัท ริชมอนด์ (บางกอก) จำกัด
บริษัท เพอร์มอด ริคาร์ด ประเทศไทย จำกัด
บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด
บริษัท เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ จำกัด (มหาชน)
บริษัท เอ็มเค เรสทัวรองต์ จำกัด
บริษัท เจริญโภคภัณฑ์ จำกัด และบริษัทในเครือ
บริษัท สหพัฒนาปิบูลย์ จำกัด และบริษัทในเครือ
บริษัท พรูเด็นเชียน ทีเอส ไลฟ์ จำกัด
บริษัท โมโตโรล่า ประเทศไทย จำกัด
บริษัท ชไนเดอร์อีเล็คทริก จำกัด
บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
บริษัท อีสเอเชียติก ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)
บริษัท บางกอกฮิตาชิเอลิเวเตอร์ จำกัด
บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)
บริษัท เซลล์แห่งประเทศไทย จำกัด
บริษัท ฟรีโต-เลย์ ประเทศไทย จำกัด
บริษัท สยามไวน์เนอร์รี่ จำกัด
บริษัท แมคโคออฟฟิต จำกัด
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
บริษัท จอห์นสัน แวกซ์ โปรเฟสชั่นแนล จำกัด
บริษัท ไทยเพรสซิเดนทส์ฟู้ด จำกัด
บริษัท บางจากการปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)
บริษัท บุญรอดเทรดดิ้ง จำกัด
บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
บริษัท ลีอกซ์เลย์ เทรดดิ้ง จำกัด
บริษัท อาดั้มส์ (ประเทศไทย) จำกัด