

หลักสูตร
“การรับมือกับข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ”
(Customer Complaint Handling Technique)

หัวข้อสัมมนา

1. มุมมองและทัศนคติที่ถูกต้องต่อการให้บริการและข้อร้องเรียนของลูกค้า
 - คุณลักษณะของการให้บริการที่มีคุณภาพ
 - พฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อข้อร้องเรียน และสาเหตุที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ
 - ความสำคัญและทัศนคติในการรับมือและจัดการกับข้อร้องเรียน
2. เรียนรู้พฤติกรรมลูกค้ายุคใหม่
 - วิเคราะห์พฤติกรรม และสภาวะอารมณ์ลูกค้าที่แสดงออกเมื่อไม่พึงพอใจ
 - ประเมินระดับข้อร้องเรียนและแนวทางในการรับมือ
3. กลยุทธ์การรับมือกับสถานการณ์ที่ยุ่งยาก (How to handle customer Complaint?)
 - เรียนรู้และฝึกเทคนิคการรับมือกับสถานการณ์ลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ
ด้วยกระบวนการรับมือแบบ ICARE