

108 วิธีการจัดการกับ คำตำหนิ ของลูกค้า



เป็นที่ทราบกันทั้งในทางธุรกิจและการตลาดว่า **กระบวนการแสวงหาลูกค้าใหม่ มีต้นทุนสูงกว่าการรักษาฐานลูกค้าเดิมหลายเท่า** ด้วยเหตุนี้ ความสามารถในการรักษาลูกค้าเดิมให้มีความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการในระยะยาว จึงเป็น Core Value ขั้นสูงทางธุรกิจในยุคปัจจุบัน สำหรับด้าน "การบริการ" ความพึงพอใจของลูกค้าต่อท่าทีและการสนองตอบของพนักงาน ในการรับฟังความเห็น ข้อเสนอแนะ หรือแม้แต่ข้อตำหนิได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีส่วนอย่างยิ่งต่อทัศนคติเชิงบวกที่มีต่อสินค้าและบริการ ลดทอนผลกระทบและความเสียหาย หรือแม้แต่นักการเปลี่ยนแปลงข้อขัดแย้งไปสู่กระบวนการสร้างความพึงพอใจ ดังนั้น บทบาทและหน้าที่ของผู้รับผิดชอบในงานบริการ ตลอดจนทักษะ ความสามารถในการดูแลแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้า จึงจัดเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งธุรกิจจะต้องส่งเสริมให้ผู้มีหน้าที่ความรับผิดชอบ สามารถพัฒนาทักษะในการบริหารจัดการข้อตำหนิร้องเรียนของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ทั้งยังต้องรักษาคุณภาพและความพร้อมในการบริการที่เป็นเลิศอยู่ตลอดเวลา

- ▶ **เข้าใจจิตวิทยาในการสื่อสาร และสร้างความพึงพอใจ ประทับใจแก่ลูกค้า**
- ▶ **สร้างมาตรฐาน และแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการจัดการคำตำหนิของลูกค้า**
- ▶ **เจาะลึกกระบวนการในการดำเนินการกับปัญหาลูกค้าต่อว่า ตำหนิ**
- ▶ **พลิกวิกฤตเป็นโอกาสจากคำต่อว่า ตำหนิของลูกค้า ไปสู่ความพึงพอใจเกินคาดหว้ง**

Promotion

เข้าอบรมเดือนเมษายน
2 ท่าน ลด 500 บาท
3 ท่าน ลด 1,000 บาท

(หลักสุดประหยัดกัน / ใบเสร็จรับเงินฉบับเดียวกัน / ไม่รวมโปรโมชั่นอื่น)

กำหนดการสัมมนา

วันพฤหัสบดีที่ 4 เมษายน 2562
(เวลา 09.00 - 16.00) ณ ห้องสัมมนา
โรงแรมบูเลอวาร์ด ซ.สุขุมวิท 5
(รถไฟฟ้า BTS สถานีนาana)

อัตราค่าสัมมนา

สมาชิก (Tax, HR)
3,800 + VAT 266 = 4,066 บาท
บุคคลทั่วไป
4,500 + VAT 315 = 4,815 บาท
(รวมเอกสาร ค่ากาแฟ อาหารว่าง อาหารกลางวัน)

หัวข้อสัมมนา

1. การสร้างแนวคิดและทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับ “ลูกค้า (CUSTOMER)”
2. บทบาทและหน้าที่ของผู้รับผิดชอบทางด้าน “งานบริการ” ลูกค้า
3. สาเหตุสำคัญ...ของปัญหาในการเกิดคำต่อว่า คำตำหนิของลูกค้า
4. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเพื่อลดปัญหาคำต่อว่า คำตำหนิ ของลูกค้า
5. กระบวนการในการดำเนินการกับปัญหาลูกค้าต่อว่า คำตำหนิ
 - ▶ การบรรเทาความโกรธของลูกค้า
 - ▶ การแสดงความสนใจในปัญหา
 - ▶ การแสดงความตั้งใจจริงในการแก้ปัญหา
 - ▶ เข้าใจความรู้สึก สถานการณ์ของลูกค้า
 - ▶ น้ำเสียง คำพูด และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
 - ▶ การสร้างมูลค่าเพิ่มหรือชดเชยให้แก่ลูกค้า
 - ▶ การสร้างความประทับใจ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดี ฯลฯ
6. การปรับสภาวะจิตใจภายใต้แรงกดดัน และการทำสมาธิในการจัดการปัญหาต่างๆ
7. การกำหนดนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติขององค์กรให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
8. รูปแบบ? และวิธีการจัดการกับลูกค้าประเภทต่างๆ
9. วิธีการจัดการกับลูกค้าเจ้าปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ
10. ภาคปฏิบัติ / WORK SHOP

อาจารย์รัชชัย โพรคำ

- ผู้จัดการด้านพัฒนาและฝึกอบรม บริษัท Advance Contact Center (AIS Call Center)
- Client Engagement Manager และวิทยากรบริษัท Siam Wilson Learning ประเทศไทย
- ที่ปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากร ทางด้านการให้บริการ

ดร.จริพร ไขติพิบูลย์ทรัพย์

วิทยากรบรรยายทางด้านการให้บริการลูกค้า การสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ การสร้างความประทับใจ ในงานบริการ

ชำระค่าสัมมนาเป็น เงินสด หรือ เช็ค สั่งจ่ายในนาม บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด

178 อาคารธรรมนิติ ชั้น 4 ซ.เพิ่มทรัพย์ (ประชาชื่น 20) ถ.ประชาชื่น แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800

TAX ID 010-553-300-1556 (สำนักงานใหญ่) (กรณีไม่มีหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย ต้องชำระเต็มจำนวน) งดรับเช็คส่วนตัว

ยิ่งอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลดรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%

สนใจสำรองที่นั่งได้ที่ TEL 02-555-0700 กด 1, 02-587-6860-64 FAX 02-555-0710