

## การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าแบบมืออาชีพ (Professional Handling of Customer Complaint)

วันอังคารที่ 31 กรกฎาคม 2567  
โรงแรมโนโวเทล (สุขุมวิท 20)/Online ZOOM



วิทยากร :

อาจารย์กมล ตรียุทธวัฒนา



- ปริญญาโท การจัดการ (ภาครัฐ และ เอกชน)
  - ปริญญาตรี รัฐศาสตร์ (ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ)
- ประสบการณ์การทำงาน
- ด้านการขายและการตลาดขายตรง ด้านบริการลูกค้า ด้านการบริหาร และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รวมแล้วเกือบ 25 ปี จากบริษัทและองค์กร ชื่อนำหลายแห่งผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย โครงการ Sporty Hero บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัดผู้บริหาร และที่ปรึกษาฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) -ฝ่ายพัฒนาองค์กร และธุรกิจบริษัท แอ็กเซส อินดัสเตรียล เทคโนโลยี จำกัด
  - ที่ปรึกษาค้นการตลาด การขาย และทรัพยากรบุคคล บริษัท P.J. Garment (Thailand) จำกัด ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ และการตลาดบริษัท ลาซูล์ คอสเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด....
- อาจารย์พิเศษประจำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, ศรีปทุม, อีสเทิร์นเอเซีย

### แนะนำหลักสูตร

ในปัจจุบันการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ถือได้ว่าเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งในการทำธุรกิจโดยรวมของพนักงานทุกส่วนงานในองค์กรในการสร้างรายได้ สร้างความพึงพอใจในการซื้อสินค้าและบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะข้อร้องเรียนจากลูกค้า เป็นการได้ค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าหรือเป็นการประเมินผลความพึงพอใจและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้สินค้าและบริการเพื่อจะได้ออกแบบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ส่งผลต่อการเพิ่มรายได้ให้กับองค์กรในที่สุด

### สิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรม

1. เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
2. สามารถเรียนรู้ เข้าใจในแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนในหลายระดับ
3. เพื่อให้เข้าใจในขั้นตอนและเทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนที่เหมาะสม และมีมาตรฐาน

### หัวข้อและกิจกรรมการเรียนรู้

- ✚ ทบทวนถึงกระบวนการทำงานและการเผชิญข้อร้องเรียน
- ✚ เข้าใจมุมมองตนเอง และมุมมองลูกค้า
- ✚ Workshop : วิเคราะห์ความเข้าใจในข้อร้องเรียน
- ✚ สาเหตุของความไม่พอใจและข้อร้องเรียนของลูกค้า



- + ข้อร้องเรียน ความเครียดที่พนักงานต้องรับมือ
- + แนวคิดและความสำคัญของการมีข้อร้องเรียน
- + เทคนิคการ บริหารความกดดันจากข้อร้องเรียน
- + 5 ขั้นตอน ควบคุมสถานการณ์การเจรจาจากลูกค้า
- + เจาะลึกเทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
- + Workshop : การรับมือข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- + การรู้จักการสร้างกำลังใจในการแก้ปัญหา
- + หัวใจการบริการที่เปลี่ยนสถานการณ์ที่แย่ให้กลายเป็นดี
- + ความสุภาพท้งน้ำเสียงและการตอบสนองลูกค้า
- + การสร้างวินัยการติดตามข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ
- Workshop : สรุปแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

### วิธีการ และรูปแบบการฝึกอบรม

- บรรยายแบบ Active Learning
- การอภิปรายร่วม และกิจกรรมกลุ่มแบบระดมความคิดตลอดการฝึกอบรม
- Case Study แบบสถานการณ์จริง (Workshop)
- สรุปทบทวนบริบท และถาม-ตอบ เพื่อทดสอบความเข้าใจ

### ผู้เข้าฝึกอบรม

เหมาะสำหรับ พนักงานทุกระดับทุกส่วนงานในองค์กร  
อัตราค่าลงทะเบียน

(รวมค่าเอกสาร ใบรับรอง ค่าวิทยากร อาหารกลางวัน )

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าสัมมนา ราคาท่านละ	<b>3,900</b>	<b>273</b>	<b>117</b>	<b>4,056</b>
<b>สมัคร 3 ท่าน ๑ละ</b>	<b>3,500</b>	<b>245</b>	<b>105</b>	<b>3,850</b>
<b>Zoom ราคาท่านละ</b>	<b>2,900</b>	<b>203</b>	<b>87</b>	<b>3,016</b>

### วิธีการชำระเงิน

- เช็คขีดคร่อมสั่งจ่าย บริษัท เอสเอสอาร์ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด ( สำนักงานใหญ่ )  
หรือโอนเข้าบัญชีออมทรัพย์..

- ธ.กสิกรไทย สาขาบึงกุ่มรังสิตคลอง 3 เลขที่ 892-2-16751-7

\*หมายเหตุ เฉพาะนิติบุคคลสามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 3%

ราคารวมเอกสาร ใบรับรอง อาหารว่างและอาหารกลางวัน ใบเสร็จนำไปบันทึกหักค่าใช้จ่ายทางบัญชีได้ 200 %