



การสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียน ลูกค้าอย่างมืออาชีพ

ในปัจจุบันที่การทำตามความคาดหวังเป็นเรื่องที่ยากมากมายในการให้บริการลูกค้า แต่ก็ไม่สามารถปฏิเสธได้ว่า องค์กรใดสามารถทำตามความต้องการของลูกค้าได้ย่อมมีชัยเหนือคู่แข่ง แต่หากความคาดหวังของลูกค้ามีมากเกินไปซึ่งความยากในการปฏิบัติตามความต้องการโดยผู้ให้บริการที่มีทักษะความเข้าใจในบริการที่ยังไม่มากพอ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนได้ง่าย ก่อเกิดเป็นความผิดหวังต่อการบริการ อันจะนำมาซึ่งปัญหาที่มากมาย ไม่ว่าจะเป็นการเรียกร้อง การร้องขอ ที่ตามมาด้วยคำขมขื่น คำเสียหาย หรือแม้กระทั่ง สบ. ทำให้การบริการในยุคปัจจุบันปฏิเสธไม่ได้ว่า หากจะให้บริการให้เหนือระดับก็ต้องเตรียมใจรับกับข้อร้องเรียนที่จะเกิด ดังนั้นการเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหาลูกค้าหรือรับมือข้อร้องเรียนก่อนจะบานปลายจึงถือเป็นกลยุทธ์ที่จะประคับประคองไม่ให้ปัญหานั้นใหญ่เกินไปจนถึงขั้นจัดการไม่ได้ เพราะในยุคนี้ม้องค์กรมากมายที่พลาดทำให้กับการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทำให้ความภักดีต่อแบรนด์ของลูกค้าลดน้อยลงหากองค์กรไม่แก้ไขปัญหาลูกค้าในเรื่องด้วยการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมต่อการรับมือ องค์กรก็จะเสียลูกค้าไปได้

วัตถุประสงค์ : หลักสูตรนี้มุ่งหมายให้ผู้เข้ารับการเรียนรู้...

- + ตระหนักในวิถีการบริการและการจัดการข้อร้องเรียน
- + เรียนรู้ถึงแนวทางการแยกประเภทข้อร้องเรียนในหลายระดับ และเข้าใจในขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนที่เหมาะสม
- + รับรู้ถึงปัญหาประเภทต่างๆ และต้นตอของปัญหาทั้งปวง
- + สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีมาตรฐาน

หัวข้อเรียนรู้ :

- + ลักษณะการทำงานในรูปแบบการให้บริการยุคปัจจุบัน
 - > ทบทวนถึงกระบวนการทำงานในปัจจุบันและการเผชิญข้อร้องเรียน
 - > เข้าใจมุมมองตนเอง และมุมมองลูกค้า
 - > สาเหตุของความไม่พอใจของลูกค้าและการร้องเรียน
 - > **Workshop** คุณเข้าใจข้อร้องเรียนดีแค่ไหน
- + ข้อร้องเรียน ความเครียดที่พนักงานต้องรับมือ
- + การรับรู้ถึงปัญหาและวิธีเปลี่ยนมุมมองความคิด
 - > เทคนิคบริหารความกดดัน
 - > หลัก 5 ข้อ ควบคุมตนจากการเจรจากับลูกค้า
 - > กิจกรรม รับมือกับปัญหาลูกค้าผ่าน Case Study
- + การควบคุมอารมณ์อย่างชาญฉลาด
 - > การรู้จักสร้างกำลังใจให้ตนเองในการแก้ไขปัญหา
 - > การสร้างความต่างจะเปลี่ยนประสบการณ์ที่แย่ให้เป็นดี
 - > มุมมองที่ส่องบ่งบอกปัญหาของลูกค้าและการจัดการปัญหา
 - > **กิจกรรม** จัดการอารมณ์เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างชาญฉลาด
- + การจัดการอารมณ์ที่เกิดขึ้นหลังการทำงาน
 - > ความสุขภาพทางน้ำเสียงและการออกเสียง
 - > มุ่งสู่การสร้างรูปแบบการทำงานที่มีความสุข
 - > โอกาส เบื้องหลังปัญหาเมื่อลูกค้าร้องเรียน
- + สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้

รูปแบบการเรียนรู้ :

- + บรรยายแบบกระชับ (Mini-lecture)
- + กิจกรรมเรียนรู้กลุ่มด้วย Workshop และฝึกปฏิบัติ พร้อมคำแนะนำจากวิทยากร
- + เรียนรู้จากกรณีศึกษา การยกตัวอย่าง และกิจกรรมกลุ่ม พร้อมคำแนะนำในการนำไปปรับใช้

ระยะเวลา : 1 วัน ตามที่องค์กรกำหนด

กลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการเรียนรู้ :

- + ผู้จัดการขาย/พนักงานให้บริการ ที่ต้องการพัฒนากทักษะการรับมือกับข้อร้องเรียนของลูกค้า
- + พนักงานขาย/พนักงานให้บริการ ที่ต้องการพัฒนากทักษะการรับมือกับข้อร้องเรียนของลูกค้า

หมายเหตุ : เนื้อหา Tailor-made ได้ตามความต้องการของลูกค้า โดยสามารถปรึกษาโดยตรงกับวิทยากร ที่ไอดีไลน์ C_orawong