



เมื่อสำรองที่ 2 ท่านรับส่วนลดรวม 800 บาท,

CHOSEN
CHOSEN THE BEST CO.,LTD.

หลักสูตรสามารถจัดเป็น

In-House Training ได้

สมัคร 4 ท่านขึ้นไป เหลือ **2,900 บาท/ท่าน** (ปกติ 3,900 บาท/ท่าน) ก่อน **VAT**

หลักสูตร

เทคนิคการสื่อสารงานบริการและการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ

(Professional Service Communication & Complaint Management)

สัมมนาวันอังคารที่ 15 กันยายน 2563 ณ NOVOTEL BANGKOK SUKHUMVIT 20

หลักการและเหตุผล

ในภาวะการแข่งขันสูงเช่นปัจจุบัน การทำงานเพียงเพื่อให้งานเสร็จสมบูรณ์อาจไม่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจแต่ต้องทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และพึงพอใจในการให้บริการที่เหนือความคาดหมายจากบุคลากรที่มีการสื่อสารในการบริการที่ดี ด้วย "การประสานงานภายในและภายนอกองค์กร" ที่ราบรื่นและเปี่ยมด้วยประสิทธิภาพนั้นทีมงานทุกคนต้องสามารถสื่อสาร กันอย่างเข้าใจกัน และมีการให้ความร่วมมือกันอย่างดีและส่งต่อไปสู่บุคคลภายนอกองค์กรต่อไป หลักสูตรนี้จะกล่าวถึง "แนวทางในการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจต่อลูกค้าและต่อผู้ที่ต้องประสานงานด้วย" รวมถึง "แนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของตนเองเพื่อความสำเร็จของพนักงานและองค์กร" "หากทีมงานทุกคนสามารถประยุกต์ใช้แนวทางที่นำเสนอในหลักสูตรนี้ได้เป็นอย่างดีองค์กรของคุณก็จะทำงานอย่างเปี่ยมด้วยความสุข และบรรลุจุดมุ่งหมายอีกทั้งสามารถสร้าง "รอยยิ้มแห่งความประทับใจ และประสบการณ์ที่ดี" จากลูกค้าให้เกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืน

ที่สำคัญพนักงานที่มีหน้าที่ด้านบริการ มักกังวลกับข้อร้องเรียนของลูกค้า และบางครั้งอาจจะส่งผลให้เกิดความเครียดหรือความกดดันให้กับพนักงานจนกระทั่งมีผลกระทบต่อการให้บริการลูกค้า ดังนั้นหลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมนักบริการ หรือพนักงานผู้ให้บริการลูกค้า ได้เรียนรู้ทั้งเทคนิควิธีในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ได้ฝึกปฏิบัติการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าและเรียนรู้เทคนิคการสื่อสารงานบริการ กับลูกค้าอย่างมืออาชีพที่จะทำให้ผู้อบรมได้เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเองเมื่อปฏิบัติงานจริง ในรูปแบบขององค์กรท่าน รวมทั้งยังเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า หรือองค์กรต่างๆแสดงให้เห็นถึงมีจิตใจที่รักงานบริการ มีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์

- ① เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้า และตอบสนองต่อความต้องการ นั้นๆอย่างตรงจุด และสร้างความประทับใจ
- ② เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้พัฒนาแนวความคิดในกรบริการที่ดี และสามารถใช้เทคนิคการสื่อสารงานบริการกับลูกค้าอย่างมืออาชีพ เพื่อจะนำไปสู่การพัฒนาบริการได้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)
- ③ เพื่อให้ผู้รับการอบรม เข้าใจและสามารถนำเทคนิควิธีในการจัดการกับข้อร้องเรียน และคำต่อว่าของลูกค้าอย่างเป็นระบบ โดยสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวกับลูกค้าได้

สมัคร 4 ท่านขึ้นไป เหลือ **2,900 บาท/ท่าน** (ปกติ 3,900 บาท/ท่าน) ก่อน VAT

รายละเอียดของหลักสูตร

- เรียนรู้ความต้องการและพฤติกรรมโดดเด่นของลูกค้าในยุคปัจจุบันการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในงานบริการ เพื่อแสดงถึงมาตรฐานที่ดีของการบริการ
- ทำไมลูกค้าจึงร้องเรียนและสาเหตุของความไม่พอใจของลูกค้า เทคนิคการรับข้อร้องเรียน
- เคล็ดลับการจัดการกับข้อร้องเรียนและสร้างโอกาสโดยศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าแต่ละแบบและวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าแต่ละแบบอย่างเหมาะสม
- เทคนิคการรับมือกับลูกค้าเมื่อเกิดข้อร้องเรียน การป้องกันและลดข้อร้องเรียน วิธีการสื่อสารเมื่อมีความเข้าใจไม่ตรงกัน หรือมีความเห็นแตกต่าง
- เทคนิคการฟัง (Listening Technique) ทักษะการฟังที่ดี โดยเฉพาะ การรับฟังอย่างเข้าอกเข้าใจ (Empathic Listening) จะช่วยให้คุณแสดงออกถึงบุคลิกภาพทั้งภายใน และภายนอกที่ ช่วยทำให้ได้รับการยอมรับชื่นชม จากคนอื่นกิจกรรมฝึก ฟังเพื่อให้เข้าใจ โดยการรับฟังแบบ เข้าอกเข้าใจ (Empathic Listening)
- เทคนิคในการสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ด้วย Model 4R การตอบข้อโต้แย้ง การรับมือกับปัญหาข้อร้องเรียน และข้อชื่นชมในงานขายและบริการเพื่อเปลี่ยนข้อร้องเรียนเป็นโอกาสพัฒนาการขายและบริการ ให้เป็นเลิศ อย่างยั่งยืนด้วย Model L E P A A T T กิจกรรม ฝึกการสื่อสาร และรับมือกับข้อร้องเรียน
- ทักษะคิดเชิงบวกและการพัฒนา EQ สำหรับผู้รับข้อร้องเรียน โดยทำแบบสอบถามเพื่อทราบถึงระดับ EQ ว่าตนเองสามารถควบคุมอารมณ์ได้แค่ไหน สามารถทราบอารมณ์ของผู้อื่น รวมถึงจัดการกับอารมณ์ของคนอื่นได้ดีเพียงใด
- การพัฒนาบุคลิกภาพภายในเพื่อความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องในการทำงาน รวมถึงจิตสำนึกรักและผูกพันในองค์กร เช่น Self Talk , Affirmation ฯลฯ เพื่อกระตุ้นจิตใจตนเอง รวมถึง ทีมงานยามท้อแท้ หรือหมดกำลังใจ และเสริมสร้างพลังการเรียนรู้ และความเข้าใจผู้อื่นมากขึ้น
- Workshop การออกแบบประสบการณ์ด้านบวกให้ลูกค้าด้วยการสื่อสารเชิงบวกเพื่อระดมสมองการรับข้อร้องเรียนในงานบริการอย่างมืออาชีพเพื่อให้ลูกค้ามีการยอมรับและประทับใจ รวมถึงการพัฒนางานบริการได้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)
- สรุปการบรรยาย ถาม-ตอบ





เมื่อสำรองที่ 2 ท่านรับส่วนลดรวม 800 บาท,

หลักสูตรสามารถจัดเป็น

In-House Training ได้

สมัคร 4 ท่านขึ้นไป เหลือ 2,900 บาท/ท่าน (ปกติ 3,900 บาท/ท่าน) ก่อน **VAT**

ผลประโยชน์ที่ได้รับ

☆ ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจความคาดหวังของผู้รับบริการ และมีทักษะในการตอบสนองต่อความต้องการ นั้นๆ อย่างตรงจุด และสร้างความประทับใจ

☆ ผู้รับการอบรมแนวความคิดในการบริการที่ดียิ่งขึ้น ได้พัฒนาและมีเทคนิคการสื่อสารอย่างมืออาชีพในงานบริการ

☆ สามารถวางแผนในการ จัดการกับข้อร้องเรียนและคำต่อว่าของลูกค้าอย่างเป็นระบบรูปแบบการจัดอบรมบรรยาย สื่อ วัสดุมีเดีย และฝึกปฏิบัติจริงด้วยบทบาทสมมุติ (Role Play) หรือการสาธิต โดยให้ผู้เข้าอบรมทุกคนมีส่วนร่วม

พนักงานกลุ่มเป้าหมาย

พนักงานขาย และพนักงานที่ต้องบริการลูกค้า หัวหน้างาน และผจก.ด้านบริการลูกค้า รวมถึงผู้ที่สนใจ

บรรยายโดย อาจารย์กิติศักดิ์ วิวัฒน์ธนวงศ์

เป็นวิทยากร และที่ปรึกษาวิชาชีพทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาศักยภาพมนุษย์ และศิลปะในการสื่อสารและนำเสนอ อาทิ CRM & CEM ,Growth Mindset , Proactive Service for Excellence, Train the Trainer, Personality Development ,Brand Ambassador , Presentation Skill ,Coaching + Mentoring for Sales & Service , Positive Thinking, EQ , NLP for Self Development , Conflict Management เป็นต้น

ขั้นตอนการสมัคร

1. Scan QR Code พร้อมกรอกใบสมัคร
2. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารการสมัครแล้วจะส่ง Invoice กลับไปยังอีเมล หรือช่องทางที่ท่านได้กรอกในเอกสารไว้ทาง QR Code

หมายเหตุ

- ☑ อัตราค่าสมัคร ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม /นิติบุคคลสามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 1.5% ได้
- ☑ ราคารวม เอกสารการอบรม / อาหารว่างและอาหารกลางวันตลอดหลักสูตร
- ☑ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสมัคร สามารถลดหย่อนภาษีได้ 200%



ลงทะเบียนเข้าร่วมอบรม

