



สัมมนาออนไลน์ อยู่ที่ไหนก็เรียนได้ พร้อมโปรโมชั่นพิเศษ

ราคาท่านละ 2,500 บาท/วัน (ไม่รวม VAT)

สมัคร 3 ท่านขึ้นไปมีราคาพิเศษ

**CHOSEN**  
CHOSEN THE BEST CO.,LTD.

หลักสูตรสามารถจัดเป็น

In-House Training ได้

## หลักสูตร

# “การสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า”

อบรมวันที่ 20 ตุลาคม 2564 เวลา 09.00-16.00น.

### หัวข้อการบรรยาย

- ลักษณะการทำงานในรูปแบบการให้บริการยุคปัจจุบัน
- ทบทวนถึงกระบวนการทำงานในปัจจุบันและการเผชิญข้อร้องเรียน
- เข้าใจมุมมองตนเอง และมุมมองลูกค้า
- สาเหตุของความไม่พอใจของลูกค้าและการร้องเรียน
- ข้อร้องเรียน ความเครียดที่พนักงานต้องรับมือ
- การรับรู้ถึงปัญหาและวิธีเปลี่ยนมุมมองความคิด
- เทคนิคบริหารความกดดัน
- หลัก 5 ข้อ ควบคุมตนจากการเจรจากับลูกค้า
- กิจกรรม เปลี่ยนประสบการณ์แสนแสบให้กลายเป็นดี
- การควบคุมอารมณ์อย่างชาญฉลาด
- การรู้จักสร้างกำลังใจให้ตนเองในการแก้ไขปัญหา
- หัวใจบริการที่สร้างความต่าง
- มุมมองที่สองบ่งบอกปัญหาของลูกค้า
- กิจกรรม การจัดการอารมณ์
- การจัดการอารมณ์ที่เกิดขึ้นหลังการทำงาน
- ความสุภาพทางน้ำเสียงและการออกเสียง
- มุ่งสู่การสร้างรูปแบบการทำงานที่มีความสุข
- โอกาส เบื้องหลังปัญหาเมื่อลูกค้าร้องเรียน

### ขั้นตอนการสมัคร

Scan QR Code พร้อมกรอกใบสมัคร  
เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารการสมัครแล้วจะส่ง Invoice  
กลับไปยังอีเมล หรือ ช่องทางที่ท่านได้กรอกในเอกสาร  
ไว้ทาง QR Code



ลงทะเบียนเข้าร่วมอบรม



### หมายเหตุ

- อัตราค่าสัมมนา ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม /นิติบุคคล  
สามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ได้
- มีวุฒิบัตรมอบให้



วิทยากร อาจารย์ประเสริฐ สุขไพบูรณ์กุล (Master of Business Administration (M.B.A) ประสบการณ์การสอนกว่า 15 ปี ด้านการขาย, การตลาด, การบริการ และ Team Building จากแบรนด์ยักษ์ใหญ่ต่างๆ ที่มีการว่าจ้างอย่างต่อเนื่อง อาทิ โตโยต้า นิสสัน MBK บริษัทสิริธนาคารกสิกรไทย ทีโอที ฯลฯ วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการขายและการตลาดให้แก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผลงานการเขียนบทความวิชาการต่างๆ และหนังสือ E-book : กลยุทธ์นักขายในปัจจุบัน (Sale 2)