

## โครงการอบรม:

### หลักสูตร เทคนิคการสื่อสารงานบริการและจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ

โดยอาจารย์รัชเดช อติกนิษฐ (โค้ชนักขาย B2B&B2C)

#### หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันในธุรกิจที่มีการขายสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะเป็นธุรกิจใด ธุรกิจขนาดเล็กหรือธุรกิจขนาดใหญ่ก็ต้องอาศัยการสร้างยอดขายเพื่อเป้าหมายของบริษัทนั้น การบริการลูกค้าไม่ว่าจะเป็นก่อนการขาย ระหว่างการขาย หรือหลังการขายมีโอกาสจะเกิดข้อผิดพลาดในกระบวนการ ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าเกิด Pain Point ในใจลูกค้าจากการใช้สินค้าและบริการ มีผลทำให้ลูกค้าเปลี่ยนไปใช้สินค้าและบริการกับบริษัทคู่แข่งแทนก็เป็นได้ ดังนั้นจึงทำหลักสูตรนี้เพื่อให้พนักงานทุกตำแหน่งที่ต้องทำหน้าที่สื่อสารเรื่องการบริการลูกค้า และจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้ขจัด Pain Point ที่เกิดจากปัญหาการใช้สินค้าและบริการของลูกค้าได้ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ลูกค้ายังคงพึงพอใจสินค้าและบริการบริษัทเราอยู่ดั้งเดิม

#### วัตถุประสงค์

1. ผู้เข้าอบรมจะมีความรู้ความเข้าใจความรู้พื้นฐานเรื่องการสื่อสารและความหมายของการสื่อสาร
2. ผู้เข้าอบรมจะมีความรู้ความเข้าใจความสำคัญของการสื่อสารและวัตถุประสงค์การสื่อสาร
3. ผู้เข้าอบรมจะมีความรู้ความเข้าใจคุณสมบัติของผู้สื่อสารที่ดี
4. ผู้เข้าอบรมจะมีความรู้ความเข้าใจเทคนิคการสื่อสารเชิงรุกเพื่อสร้าง Brand Awareness ให้กับองค์กร
5. ผู้เข้าอบรมจะมีความรู้ความเข้าใจการเตรียมบุคลิกภาพนักบริการ แบบ S-E-R-V-I-C-E
6. ผู้เข้าอบรมจะมีความรู้ความเข้าใจเทคนิคการให้บริการและจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพตามหลักมาสโลว์
7. ผู้เข้าอบรมจะมีความรู้ความเข้าใจบทบาทผู้ให้บริการและจัดการข้อร้องเรียน สำหรับลูกค้าทุกกลุ่มตามหลักมาสโลว์
8. ผู้เข้าอบรมจะได้ฝึกฝนทักษะการสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียนตามโจทย์

#### เนื้อหาหลักสูตร

1. ความรู้พื้นฐานเรื่องการสื่อสารและความหมายของการสื่อสาร
2. ความสำคัญของการสื่อสารและวัตถุประสงค์การสื่อสาร
3. คุณสมบัติของผู้สื่อสารที่ดี
4. เทคนิคการสื่อสารเชิงรุกเพื่อสร้าง Brand Awareness ให้กับองค์กร

5. การเตรียมบุคลิกภาพนักบริการ แบบ S-E-R-V-I-C-E (Smile Enthusiasm Rapidness Value Impression Courtesy Endurance)
6. เทคนิคการให้บริการและจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพตามหลักมาสโลว์
7. บทพูดให้บริการและจัดการข้อร้องเรียน สำหรับลูกค้ากลุ่มที่มีความต้องการพื้นฐาน
8. บทพูดให้บริการและจัดการข้อร้องเรียน สำหรับลูกค้ากลุ่มที่มีความต้องการความปลอดภัย
9. บทพูดให้บริการและจัดการข้อร้องเรียน สำหรับลูกค้ากลุ่มที่มีความต้องการทางสังคม
10. บทพูดให้บริการและจัดการข้อร้องเรียน สำหรับลูกค้ากลุ่มที่มีความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ
11. บทพูดให้บริการและจัดการข้อร้องเรียน สำหรับลูกค้ากลุ่มที่มีความต้องการที่จะได้บรรลุศักยภาพ
12. แบ่งกลุ่ม Role-Play การจัดการข้อร้องเรียนตามโจทย์

### หลักสูตรนี้เหมาะกับใคร ?

เจ้าหน้าที่ขาย, เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์, เจ้าหน้าที่ Call Center ,เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนรวมถึงเจ้าหน้าที่ด้านอื่น ๆ ที่มีหน้าที่แก้ไขข้อร้องเรียนจากลูกค้า บริษัท เงินเทอร์โบ จำกัด

### ลักษณะการบรรยาย

-On-site ณ ห้องประชุมบริษัท

-On-Line ผ่านระบบ Zoom Online Training หรือระบบที่คล้ายๆกัน

วิธีการอบรม การบรรยาย การทำ Workshop บทเจรจาการขาย โดยใช้ Chat จาก Zoom การแสดงบทบาทสมมติ (Role-Play)

ระยะเวลาการอบรม 6 ชั่วโมง 09.00-16.00น.

วิทยากรบรรยายโดย อ.รัชเดช อติกนิษฐ โค้ชนักขาย B2B&B2C

ประสบการณ์การทำงาน 17 ปี ในธุรกิจประกันชีวิต

อดีตนักขายประกันชีวิตอันดับ 1 ของประเทศ ธค.2547 และ มค.2548 ของช่องทางธนาคาร ของบมจ. กรุงเทพแอกซ่าประกันชีวิต

เคยเป็น ผจก.อาวุโส ฝ่ายฝึกอบรมพันธมิตรธุรกิจ บมจ.พยูเด็นเซียลประกันชีวิต(ประเทศไทย) และ ผจก.อาวุโส ส่วนฝึกอบรมการขายธนาคารพาณิชย์ บมจ.ไทยประกันชีวิต มีประสบการณ์เป็นวิทยากรหลักสูตรการขายให้กับธนาคาร บริษัทสินเชื่อบริษัทจัดจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า บริษัทประกันชีวิต บริษัทประกันวินาศภัย บริษัทโบรกเกอร์ประกันภัย บริษัทในธุรกิจอุตสาหกรรม ผลิตและจำหน่ายเครื่องจักรโรงงาน ธุรกิจเหล็ก บริษัทจัดจำหน่ายสินค้าเกษตรส่งออก บริษัทธุรกิจขายตรง(MLM) และอื่น ๆ

ประสบการณ์การบรรยายให้กับสถาบันการเงิน, บริษัทประกันภัย, บริษัทโบรคเกอร์ประกันภัย และบริษัทในธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้า อาหารเสริม ผลิตภัณฑ์เกษตร อสังหาริมทรัพย์ เร่งรัดหนี้สิน เคมีภัณฑ์ธุรกิจวิศวกรรมและโรงงาน มากกว่า 14 ปี เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะการขาย เพิ่มยอดขาย และสร้างแรงจูงใจการขาย

ตัวอย่าง องค์กรชั้นนำมากมาย บางส่วนที่เคยบรรยาย อาทิ เช่น



ทั้งหน่วยงานราชการ / และองค์กรเอกชน

หมายเหตุ เนื้อหาสามารถปรับได้ตามความเหมาะสมของกลุ่มผู้เข้าอบรม

\*\*\*\*\* ขอสงวนสิทธิ์ ห้ามคัดลอก ใดๆ ทั้งสิ้น\*\*\*\*\*

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ คุณเล็ก โทร. 063-846-6405

Line : chosenthebest

E-mail: info@chosenthebest.com [www.chosenthebest.com](http://www.chosenthebest.com)

ขอขอบคุณที่ท่าน ได้ให้โอกาสในการนำเสนอ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้ให้บริการท่านในโอกาสนี้ และโอกาสถัดไป