

## EFFECTIVE COMPLAINT HANDLING (TURN CRISIS INTO OPPORTUNITY)



Phakorn Attanon

หลายครั้งที่บุคลากรในองค์กรที่มีตำแหน่งหน้าที่เป็นตัวแทนในการพบปะลูกค้าไม่ว่าจะเป็นฝ่ายขาย ฝ่ายบริการหรือฝ่ายอื่น ๆ ที่ต้องมีการสื่อสารกับลูกค้าโดยตรงมักจะได้รับคำร้องเรียน หรือคำพูดด้านลบ ซึ่งเสียงเหล่านี้คงไม่ใช่เสียงที่บุคลากรเหล่านี้พึงปรารถนา แต่ที่จริงแล้วหากสามารถเปลี่ยนมุมมองใหม่่ว่าจริง ๆ แล้วการที่ลูกค้ากล่าวถึงจะเอ่ยคำร้องเรียนกับเรานั้นไม่ใช่เรื่องที่แย่อะไรไป ทุกคำร้องเรียนเป็นสิ่งที่สะท้อนความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้าที่มีความสนใจขององค์กร สนใจในตัวบุคคลนั้นคือลูกค้า ยังต้องการที่จะใช้สินค้าและบริการของเราอย่างแท้จริง และเป็นบุคคลที่ต้องการจะอยู่กับเราไปอีกนาน

และหลายครั้งเช่นเดียวกันที่พนักงานหรือทีมงานที่มีประสบการณ์ยังไม่มากพอ ไม่สามารถรับมือจัดการกับข้อร้องเรียนและพลิกวิกฤตินั้นให้เป็นโอกาสได้ทันที จึงยังต้องได้รับคำปรึกษาจากหัวหน้าทีม หัวหน้าทีมจึงต้องเป็นทั้งตัวอย่าง ผู้แก้ปัญหาและเป็นที่ปรึกษาในเวลาเดียวกัน

### หลักสูตร Effective Complaint Handling (turn crisis into opportunity) จะทำให้ผู้เข้าอบรม

- สามารถปรับทัศนคติทั้งของตนเองและทีมงานในเชิงลบที่มีต่อการร้องเรียนของลูกค้า ให้เป็นทัศนคติเชิงบวก มองทุกข้อร้องเรียนเป็นโอกาสที่ท้าทายที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
- สามารถสร้างประสบการณ์การที่ดีในการใช้บริการ ตลอดจนสร้างความภักดีในตราสินค้า (Brand Loyalty) ให้กับลูกค้า ทำให้เกิดการซื้อและใช้บริการซ้ำ
- ยกระดับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ
- เป็นตัวอย่างและเป็นที่ปรึกษาให้กับทีมงานในการรับมือข้อร้องเรียนได้อย่างดีเยี่ยม



#### กลุ่มเป้าหมาย – จำนวนผู้เข้าอบรม

- หัวหน้างานบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ต้องดูแลและให้คำปรึกษาทีมงานในการรับมือข้อร้องเรียนของลูกค้า ตลอดจนจัดการกับข้อร้องเรียนที่ยากได้
- Classroom ไม่เกิน 25 ท่าน Virtual Classroom 18 ท่าน (เพื่อประสิทธิภาพสูงสุด)

## CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com



## หัวข้อในการเรียนรู้

### ทัศนคติเชิงบวกต่อการถูกร้องเรียน

- ปรับทัศนคติจากลบเป็นบวก จากหนีเป็นเข้าหา
- คอมเพล็กซ์คือเสียงสวรรค์
- กรอบความคิดแบบยึดติด กับ แบบเติบโต (Fixed vs Growth Mindset)
- ความท้าทายในการเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วย Intention Setting
- สมการแห่งความเข้าใจลูกค้า  $E + R = O$

### การสื่อสารเพื่อบริการเป็นเลิศ (Service Communication)

- เทคนิคในการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน
- คำพูดที่เพราะที่สุดตามหลักการของเดล คาร์เนกี
- คำพูด น้ำเสียง ภาษากาย ในการสื่อสาร
- การฟังอย่างเข้าใจ (Empathic Listening) เพื่อพัฒนาการบริการที่เหนือความคาดหมาย

### การจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

- เข้าใจและรับรู้ความคาดหวังของลูกค้าที่ร้องเรียน เพื่อมอบสิ่งที่ลูกค้าพึงพอใจ
- เข้าใจธรรมชาติของลูกค้าเพื่อรับมือกับข้อร้องเรียนได้อย่างมืออาชีพ
- ความเข้าใจผิดในการรับมือกับลูกค้าที่ร้องเรียน
- โหมดของเหตุผลกับโหมดของอารมณ์
- LEO เครื่องมือในการจัดการกับข้อร้องเรียน
- ประโยคทองที่ใช้ในการรับอารมณ์ลูกค้า
  - ฝึกปฏิบัติกับสถานการณ์จำลอง

### โค้ชสู่ความสำเร็จ (Coaching for Success)

- โค้ชซึ่งกับการตั้งศักยภาพอย่างยั่งยืน
- โค้ชซึ่งด้วย Stay Stop Start Model
- การเขียน Action Plan ส่วนตัว สู่การนำไปใช้จริง



## ระยะเวลาการอบรม

1 วัน 09.00 – 16.00 น.

## CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com



## รูปแบบการการอบรม (Methodology)

การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ที่ผู้เรียนเห็นความสำคัญของสิ่งที่ได้เรียนรู้และสามารถนำไปใช้ได้จริง จะต้องเกิดจากความสมดุลย์ระหว่าง ทักษะ (Skillset) และ ทัศนคติ (Mindset)



### ทักษะ (Skillset)

Case Study



Role Play รับ feedback และ Coaching จากวิทยากร

การฝึกเป็นกลุ่มเล็กแบบสามมิติ (Triad)

พนักงาน



รับ feedback และ Coaching จากลูกค้าและผู้สังเกตการณ์



### ทัศนคติ (Mindset)



กิจกรรม(Ice Breaking เพื่อเตรียมความพร้อมและเปิดใจ กับการเรียนรู้



กิจกรรม Intention Setting  
- ลดอีโก้ที่มีในตนเอง  
- ออกจาก Comfort Zone



การใช้เทคนิควิธีการในการ ฝึกอบรมต่างๆ เพื่อกระตุ้นและ จรรโลงใจให้ผู้เรียนมีอารมณ์ และความรู้สึกร่วม



เรียนรู้จากบรรยากาศการเรียนรู้จริง เพื่อเป็นแบบอย่างในการนำไป ต่อ ยอดสู่การนำไปใช้จริง

## CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com