

1 Day Workshop

Handling Customer Complaints to Achieve Customer DELIGHT

อาจารย์ฐิตา ภัทรวรวิศิษฐ์



ในยุค Digital ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว พฤติกรรมของลูกค้าได้เปลี่ยนไปอย่างมาก ด้วยการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านช่องทางออนไลน์ ลูกค้ามีความคาดหวังสูงขึ้นและสามารถแสดงความคิดเห็นได้ทันทีผ่าน Social Media หรือ Website ประสิทธิภาพที่ไม่พึงพอใจเพียงครั้งเดียวสามารถถูกเผยแพร่สู่สาธารณะอย่างรวดเร็ว ธุรกิจจึงต้องปรับตัวให้ทัน โดยมุ่งเน้นความโปร่งใส ความรวดเร็วในการตอบสนอง และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และรักษาความภักดีของลูกค้าในยุคที่การแข่งขันสูง

หลักสูตร **Handling Customer Complaints to Achieve Customer Delight** (การจัดการข้อร้องเรียนให้เปลี่ยนเป็นความประทับใจ) เป็นหลักสูตรที่ไม่ใช่เพียงแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น แต่เป็นโอกาสในการพลิกสถานการณ์ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ ให้กลับมาประทับใจได้ ด้วยทัศนคติที่ถูกต้อง ทักษะที่เหมาะสม และเครื่องมือที่จำเป็นในการจัดการสถานการณ์ที่ท้าทายด้วยความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และเป็นมืออาชีพ ธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการจัดการข้อร้องเรียนมักจะมีอัตราการรักษาลูกค้าสูงขึ้น ภาพลักษณ์แบรนด์แข็งแกร่งขึ้น สามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงด้วยความสัมพันธ์กับลูกค้าที่แน่นแฟ้น และความไว้วางใจที่ยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- เข้าใจธรรมชาติและพฤติกรรมการร้องเรียนของลูกค้าในยุค Digital
- วิเคราะห์ความรู้สึก ความต้องการของลูกค้าผ่านการฟังอย่างใส่ใจ และตอบสนองข้อร้องเรียนได้อย่างมืออาชีพ
- มีแนวทางในการปรับอารมณ์ ความคิด และผ่อนคลายระหว่างวันเพื่อลดความเครียดในการทำงาน
- มีแนวทางในการสื่อสารและตอบสนองกับลูกค้าเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดี
- สามารถใช้ CLEAR Model ในการจัดการข้อร้องเรียนให้เปลี่ยนเป็นความประทับใจได้

สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

พนักงานตระหนักถึงความสำคัญ มีทัศนคติที่ดี และบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองได้ในการรับมือและจัดการข้อร้องเรียน มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้า เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการสื่อสาร สามารถนำเอาความรู้ที่ได้รับไปใช้ในสถานการณ์การทำงานจริง รับมือและจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเปลี่ยนแปลงสถานการณ์การร้องเรียนให้เป็นความประทับใจได้



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com



1 Day Workshop

Handling Customer Complaints to Achieve Customer DELIGHT

อาจารย์จิตตา ภัทรวรรณวิเศษ



เนื้อหาหลักสูตร

MINDSET : ทักษะที่สำคัญของการจัดการข้อร้องเรียน

- การจัดการข้อร้องเรียนในยุค Digital
- ความสำคัญและอุปสรรคของการจัดการข้อร้องเรียน
- หลักสำคัญในการจัดการข้อร้องเรียน

SKILLSET : ทักษะการรับมือและจัดการข้อร้องเรียน

- การรับรู้ และบริหารอารมณ์ในการจัดการข้อร้องเรียน
- การปรับความคิดในการจัดการข้อร้องเรียน
- การปรับอารมณ์และการผ่อนคลายความเครียดระหว่างวัน

TOOLSET : เครื่องมือในการรับมือและจัดการข้อร้องเรียน

- การใช้คำพูด และคำต้องห้ามในการจัดการข้อร้องเรียน
- การใช้น้ำเสียงในการจัดการข้อร้องเรียน
- ภาษากายที่ช่วยลดแรงปะทะในการจัดการข้อร้องเรียน
- การฟังอย่างใส่ใจ เพื่อเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า
- ประเภท และความรุนแรงของข้อร้องเรียน
- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้เปลี่ยนเป็นความประทับใจ ด้วย CLEAR Model

รูปแบบการอบรม

- การบรรยายแบบมีส่วนร่วม (Participative Lecture) 40 %
- การเรียนรู้แบบผ่านประสบการณ์ตรง (Experiential Learning) การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Participatory Learning) และการเรียนรู้เชิงรุก 60 %