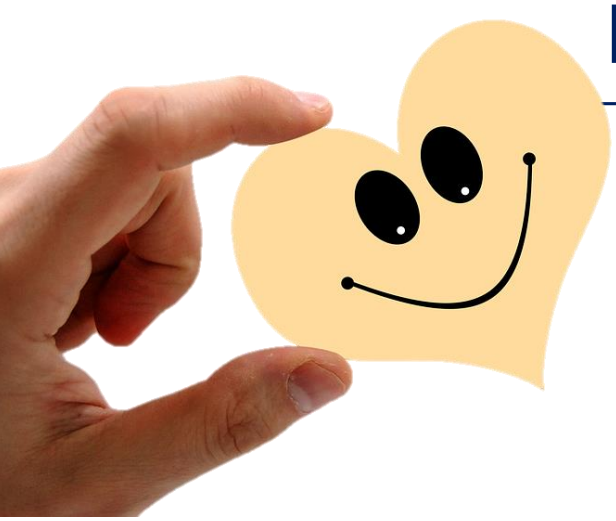
Challenge Training

Customer Service and Complaint Handling



Yanima Srimungkla

"รับมือข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ เป็นตัวเลือกอันดับหนึ่งในใจลูกค้า"

ปัญหาการที่เกิดขึ้นในการรับมือลูกค้า

- มีทัศคติเชิงลบต่อข้อร้องเรียนมองเป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน
- ไม่มีความรับผิดชอบร่วมกันในองค์กร มองว่าไม่ใช่ปัญหาของตนเอง
- จัดการข้อร้องเรียนไม่ถูกต้อง จนทำให้สถานการณ์บานปลาย ลูกค้าไม่พอใจ ไม่ใช้บริการ และแชร์การวิจารณ์ในโลกออนไลน์

หลักสูตรนี้จะทำให้บุคลากรของท่าน...

- มองเห็นโอกาสในการสร้างความประทับใจและแก้ไขสถานการณ์
- เห็นความสำคัญของภาพลักษณ์องค์กรและผลประโยชน์ร่วมกัน
- มีวิธีรับมือข้อร้องเรียนเบื้องต้นควบคุมสถานการณ์และความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น รักษากลุ่มลูกค้าให้กลับมาซื้อสินค้าและบริการอีก

หัวข้อการเรียนรู้

Customer Insight

- ความคาดหวังของลูกค้าและการตอบสนองความต้องการได้ตรงใจ
- สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจและร้องเรียน
- ผู้ให้บริการในดวงใจที่ลูกค้าต้องการ
- พฤติกรรมของลูกค้าในการซื้อสินค้าและบริการในยุค 4G

Customer Service

- คำพูดที่ไพเราะที่สุดเพื่อเชื่อมเรากับลูกค้าหรือผู้รับบริการ
- การขายและการให้บริการแบบที่ปรึกษา Consultative Selling
- มารยาทธุรกิจและการรับรองลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ Business Manner

Customer's Complaint Handling

- สาเหตุที่แท้จริงของการร้องเรียนและวิธีการรับมือ
- เทคนิค AAA รับมือเมื่อลูกค้าไม่พอใจ
- เทคนิค CAS ตอบคำถามที่ไม่รู้ได้อย่างมืออาชีพ
- เทคนิครับมือกับข้อเรียกร้องที่เป็นไปไม่ได้

Development

- 3R เพื่อการปรับปรุงการให้บริการและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นอีก
- Action Plan ตั้งเป้าหมายเพื่อการพัฒนาและวัดผลได้เฉพาะรายบุคคล

คลาสนี้เหมาะสำหรับ

- พนักงานขายที่ติดต่อลูกค้าโดยตรง
- พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์
- พนักงานบริการ

CONTACT

089 -234 -3057 info@challengeto.com www.challengeto.com