เทคนิคการรับมือลูกค้าร้องเรียน และการรับมือลูกค้าในแต่ละสถานการณ์อย่างมืออาชีพ

(Professional Complaint and Case Handling)

Online Training (Zoom)

ในวันที่ 18 พฤศจิกายน 2569

เวลาสัมมนา 09.00-16.00 น.

วัตถุประสงค์ของการจัดสัมมนา

1.เพิ่มทักษะในการรับมือกับลูกค้าร้องเรียนในสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมืออาชีพ

2.สามารถเข้าใจและใช้ทักษะด้านการสื่อสารได้อย่างเป็นอย่างมืออาชีพ ในทุกประเภทของการสื่อสาร(วัจนภาษาและอวัจนภาษา) เช่น พูด อ่าน เขียน ฟัง ภาษากาย เป็นต้น

3.มีทักษะและเทคนิคในการควบคุมอารมณ์ตนเองและเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละประเภท พร้อมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน ตรงประเด็น

4.สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือกับทีม ได้อย่างมีความสุข

5.เรียนรู้เรื่อง Mindset ที่ดี และมีทัศนคติบวกต่อตนเองและผู้อื่นในการใช้ชีวิตประจำวัน และการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุขและมีเป้าหมายที่ชัดเจนทั้งต่อตนเอง ต่อทีม และต่อองค์กร

6.รู้จักแนวทางและเทคนิคสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงานและทุกสถานที่

7.สามารถนำเคสตัวอย่างที่ฝึกฝนในห้องเรียนไปปรับใช้ได้ทันที

หัวข้อการสัมมนา

- เทคนิคการตั้งเป้าหมายในชีวิต (Goal Setting Activity)
- ความหมายและประเภทของ "การบริการ (Service)"
- ทฤษฎีธรรมชาติและความต้องการของมนุษย์ Maslow
- ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ,
    - - ความหมายและประเภทของการสื่อสาร
- ทักษะการใช้ภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมืออาชีพ (วัจนภาษา และอวัจนภาษา) -คลิป ตัวอย่างการสื่อสารอย่างถูกวิธี
    - - ทักษะการพูด (Speaking Skill)
    - -ทักษะการเขียน (Email , Line ฯลฯ) Writing Skill

- - ทักษะการฟัง/ การจับประเด็น (Understanding Skill)
- - ทักษะการใช้ภาษากาย (Body Language Skill)

• Workshop (แบ่งกลุ่มฝึกการใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมอย่างมืออาชีพ)

• ความหมายและประเภทของลูกค้า 7 ประเภท

• เทคนิคการดูแลและมัดใจลูกค้าแต่ละประเภท

• ทักษะและเทคนิคการรับมือลูกค้าร้องเรียนอย่างมืออาชีพ

- - Model ของการร้องเรียน
- - เทคนิคการดับไฟ H E A T
- - ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติเพื่อรับเรื่องร้องเรียนอย่างถูกต้อง

• Mindset และทัศนคติบวกต่อตนเองและผู้อื่น (ลูกค้า ทีมงาน และองค์กร)

• ความหมายของ "Team Work" และแนวทางการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายของทีมและองค์กร

• เทคนิคของการสร้างความสุขให้ตนเองและการสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน

• Workshop (จับกลุ่มฝึกฝนการจัดการแก้ไขปัญหาและรับมือกับลูกค้าร้องเรียนโดยใช้ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในการทำงาน พร้อมทั้งออกมาพรีเซนต์)

• แชร์แนวคิดและศิลปสร้างแรงบันดาลใจที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน

วิทยากร : Miss Ratchaneekorn Keawkunthong (ที่ปรึกษาเรื่องภาพลักษณ์และการสื่อสารอย่างมืออาชีพ)

ประสบการณ์ : - General Manager Marketing at TNP

- Aspire Lifestyle Manager at International SOS with training provided for KBANK SCB and AMEX Call Center, KTB Thai Life and AXA Insurance, Holistic Development Center Team

The course fee is Baht 3,500 per person (not included VAT.)

For reservation and further details including for other in-house program,

Please click: Booking Form and fill in the form sending by email to pasconscompany1@gmail.com

or call Khun Piyawan Tel. 02- 917 7147, 089 7676 270

For special program Click: **Effective Manager Program**

Other program Click: **Seminar Program** แล้วคลิกเลือกหลักสูตรที่ต้องการ

Pascons Co.,Ltd.
www.pascons.com