

## แพสคอนส์ได้จัดหลักสูตร

เทคนิคการรับมือลูกค้าร้องเรียน และการรับมือลูกค้าในแต่ละสถานการณ์อย่างมืออาชีพ

(Professional Complaint and Case Handling)

ในวันพุธที่ 26 สิงหาคม 2563

ณ โรงแรมบางกอกชฎา ถนนรัชดาภิเษก (ใกล้สถานีรถไฟฟ้าห้วยขวาง)

เวลาสัมมนา 9.00-16.00 น. (ลงทะเบียน 08.30 น.)

### วัตถุประสงค์ของการจัดสัมมนา

- 1.เพิ่มทักษะในการรับมือกับลูกค้าร้องเรียนในสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมืออาชีพ
- 2.สามารถเข้าใจและใช้ทักษะด้านการสื่อสารได้อย่างเป็นมืออาชีพ 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.สามารถนำเคสตัวอย่างที่ฝึกฝนในห้องเรียน ไปปรับใช้ได้ทันที

## 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 (จับกลุ่มฝึกฝนการจัดการแก้ไขปัญหาและรับมือกับลูกค้าร้องเรียน โดยใช้ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในการทำงาน พร้อมทั้งออกมาฟรีเชนส์)
- แשרแนวคิดและศิลปะสร้างแรงบันดาลใจที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน

**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 5,000 per person (not included VAT.)**

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

please contact Khun Piyawan **by email at** [training@pascons.com](mailto:training@pascons.com) or Tel. 02- 917 7147

**For special program Click:** [Effective Manager Program](#)

**Other program Click:** [Seminar Program](#)

**Pascons Co.,Ltd.**

[www.pascons.com](http://www.pascons.com)