

เทคนิคจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพในยุค 4.0

(Effective Handling Customer Complaints 4.0)

หลักการและเหตุผล

จากข้อมูลรายงานในเวที World Economic Forum's Global 2016 ได้มีการสรุปข้อมูล 10 ทักษะของพนักงาน ที่บริษัททั่วโลกต้องการในปี 2020 ที่น่าสนใจคือลำดับที่ 8. ทักษะการบริการ ประเด็นคือแม้ว่าโลกใบนี้จะมีเทคโนโลยีก้าวไกลแค่ไหนก็ตาม มนุษย์ก็ยังคงต้องการสื่อสารกับมนุษย์ ฉะนั้นหัวใจของในธุรกิจ การบริการก็ยังคงถือว่าเป็นหัวใจความสำเร็จ และหัวใจของงานบริการ คือ ทักษะการรับมือข้อร้องเรียน และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ไม่ว่าจะสาเหตุมาจากตัวสินค้าหรือบริการ หากพนักงานทุกคนมีความรู้และมีทักษะ มีความเข้าใจกระบวนการของการรับมือลูกค้าและตอบสนองบริการได้อย่างเป็นระบบ จากสถานการณ์ที่เป็นลบก็จะสามารถพลิกสถานการณ์มาเป็นบวกได้ ทำให้ข้อร้องเรียนที่เกิดกลายเป็นการสร้างความประทับใจและส่งผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรในระยะยาวได้อีกด้วย

ดังนั้น เนื้อหาของหลักสูตรเทคนิคจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพในยุค 4.0 บวกกับประสบการณ์ตรงของวิทยากรในฐานะ Call Centre ที่เคยรับเรื่องร้องเรียนมาก่อน จะสามารถตอบโจทย์การให้บริการแบบต่อหน้า (Face to Face) และการให้บริการทางโทรศัพท์ (Ear to Ear) ซึ่งตรงนี้เป็นสิ่งที่สำคัญที่ ต้องมีความเข้าใจในมุมมองของลูกค้า วิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ได้ สุดท้ายเพื่อให้พนักงานสามารถสร้างความประทับใจและทำให้ลูกค้าอยู่กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

- เพื่อเสริมสร้างความรู้ ทักษะ ทศนคติที่ดีของการสื่อสารและจัดการข้อร้องเรียนกับลูกค้า (Attitude)
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมวิเคราะห์ประเภทลูกค้า เข้าใจพฤติกรรม และความคาดหวังของลูกค้า (Knowledge)
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ใช้เทคนิครับมือลูกค้าร้องเรียนได้ (Skill)
- เพื่อสร้างแนวทางแก้ไขและป้องกันการเกิดปัญหาดังกล่าวซ้ำกับลูกค้าท่านอื่น (Knowledge)

เทคนิคจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพในยุค 4.0 (Effective Handling Customer Complaints 4.0)

WISDOM MAX CENTER

CREATE YOUR

Intellectual Knowledge

We are the Training Institute that is committed to providing knowledges and potentials

หัวข้อหลักสูตร

ผู้เข้าอบรมเกิดทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร สามารถรับมือลูกค้าร้องเรียนได้อย่างมั่นใจ รวมถึงสามารถประยุกต์ใช้เทคนิครับมือลูกค้าร้องเรียนได้ เข้าใจถึงผลกระทบต่อลูกค้าและองค์กร พร้อมทั้งสามารถสร้างแนวทางป้องกันปัญหาสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ

Module 1: เตรียมใจ เข้าใจลูกค้า

- ❖ Mindset & Belief วิธีคิดและความเชื่อเพื่อสร้างการสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจ
- ❖ รู้เขา รู้เรา เข้าใจพฤติกรรมลูกค้าในยุคดิจิทัล 4.0
- ❖ Interpersonal Skills: Introvert & Extrovert รู้เขา&รู้เราอย่างเข้าใจ

Module 2: เตรียมตัว เตรียมวิธีการ

- ❖ เริ่มต้นฟังด้วยหัวใจ..ไม่ใช่การพูด ทำอย่างไร?
- ❖ เทคนิคการจับประเด็น 3ข (เข้าหู เข้าใจ เข้าถึง)
- ❖ เข้าใจภาษากับสมอง ส่งผลต่อการสื่อสารอย่างไร?
- ❖ เทคนิคการใช้ภาษาเชิงบวกเพื่อสร้างสรรค์บริการให้เป็นเลิศ
- ❖ การเริ่มทักทาย/เริ่มการสนทนาอย่างเป็นมิตร และมีมาตรฐาน
- ❖ การแนะนำตัว การเตรียมพร้อมรับมือการร้องเรียน อย่างน่าประทับใจ
- ❖ การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ร้องเรียน พร้อมการตอบสนองด้วยความสนใจ อย่างต่อเนื่อง

เทคนิคจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพในยุค 4.0

(Effective Handling Customer Complaints 4.0)

WISDOM MAX CENTER

CREATE YOUR

Intellectual Knowledge

We are the Training Institute that is committed to providing knowledges and potentials

- ❖ การตั้งคำถาม / ยืนยัน / สอบทาน ความต้องการที่แท้จริง
- ❖ การแก้ไขปัญหา/ตอบปัญหาอย่างผู้เชี่ยวชาญ
- ❖ การสรุปผล ความต้องการ และการให้คำมั่นสัญญาการดำเนินงานที่สำคัญ (เช่น ระยะเวลาที่แน่ชัด)
- ❖ การบันทึกผลการตอบสนองที่ชัดเจน ถูกต้อง และเข้าใจง่าย
- ❖ ประโยคแบบเด็ด..พิชิตใจลูกค้าร้องเรียน
- ❖ ภาษาจุดจนวน และคำต้องห้าม
- ❖ การ Reset ก่อนเริ่มรับสายถัดไป รวมถึงการผ่อนคลาย สร้างสติ ในการเริ่มต้นใหม่
- ❖ ศิลปะ และวิธีการหลีกเลี่ยงการตอบโต้ปะทะคารม/อารมณ์กับคู่สนทนา
- ❖ การติดตามผลการแก้ไขปัญหาอย่างกระชับ และน่าประทับใจ
- ❖ วิเคราะห์ลูกค้า 4 ประเภทและเทคนิคการให้บริการ
- ❖ สูตรปฏิบัติการรับมือลูกค้าร้องเรียนด้วย 3AE
 - ✓ Active Listening
 - ✓ Empathic
 - ✓ Apologize
 - ✓ Active Response
- ❖ เทคนิค 2S (Start - Stop) สู่นำไปปรับใช้จริง

เทคนิคจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพในยุค 4.0

(Effective Handling Customer Complaints 4.0)

WISDOM MAX CENTER

CREATE YOUR

Intellectual Knowledge

We're the Training Institute that is committed to providing knowledges and potentials

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

- พนักงานระดับหัวหน้างาน, ผู้จัดการ

รูปแบบการอบรม

- บรรยายแบบมีส่วนร่วม 50%
- กรณีศึกษา กิจกรรมกลุ่ม WorkShop ระดมสมอง และนำเสนอ 50%

จำนวนผู้เข้าอบรม : ไม่ควรเกิน 30 ท่านต่อ 1 รุ่น

ระยะเวลาการอบรม : 1 วัน (6 ชั่วโมง : 09-00 – 16.00 น.)

อุปกรณ์ที่ใช้และรูปแบบการจัดห้องสัมมนา

- LCD Projector
- Microphone
- Flip Chart
- จัดห้องแบบ Workshop

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

คุณอรชума (กอล์ฟ) E-Mail : marketing@wisdommaxcenter.com

โทร 092-460-9645

คุณสมศักดิ์ชัย (เล็ก) E-Mail : L_somsakchai@wisdommaxcenter.com

โทร 098-789-4524

สำนักงาน โทร 038-109-260 Fax; 038-109-261

Website; www.wisdommaxcenter.com Facebook; www.facebook.com/wisdommaxcenter