



# หลักสูตรฝึกอบรม การรับมือกับปัญหาของลูกค้า (Customer Complaint Handling and Service Recovery)

เป็นหลักสูตรที่เรียนรู้ถึง เทคนิควิธีการรับมือกับข้อร้องเรียน และการแก้สถานการณ์ให้ลูกค้าที่โกรธ กลับมารู้สึกดี ทั้งตัวพนักงานและองค์กร ด้วยการพัฒนาทักษะ และฝึกปฏิบัติในการรับมือกับปัญหา ไม่ว่าจะเกิดจากความผิดพลาดขององค์กร หรือจากลูกค้าเอง

## หัวข้อเรียนรู้

- ขั้นตอนการรับมือกับลูกค้าที่โกรธ
- เทคนิคการชดเชยความรู้สึกให้ลูกค้าจากการร้องเรียน ให้กลายเป็นความประทับใจ
- ความสำคัญของการจัดการข้อร้องเรียน
- เพราะเหตุใดลูกค้าจึงโกรธ (3 W for Customer Complaint ?)
- การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ
- การป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน
- การปรับทัศนคติการจัดการเรื่องร้องเรียน
- การเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของลูกค้า
- รับมือกับข้อร้องเรียนอย่างไรให้ลูกค้าประทับใจ
- การจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นกระบวนการและเป็นมืออาชีพ
- เทคนิคการประเมินตนเองและผู้อื่น เพื่อให้เข้าใจลูกค้า
- กลยุทธ์การเจรจาต่อรองกับลูกค้าแต่ละประเภท
- การจัดการสถานการณ์ ในขณะที่ลูกค้ากำลังร้องเรียน
- เปลี่ยนวิกฤติ ให้เป็นโอกาสได้อย่างไร?
- การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ
- การจัดการเรื่องร้องเรียนในระดับองค์กรและระดับบุคคล
- การจัดลำดับความสำคัญของคำร้องเรียน
- การฟื้นฟูความสัมพันธ์กับลูกค้าหลังจากการร้องเรียน
- เทคนิคการทำให้ลูกค้าหายโกรธ
- เทคนิคและวิธีการรับมือกับลูกค้าที่มาร้องเรียน
- กรณีศึกษาเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน

### รูปแบบการอบรมสัมมนา

- ✓ บรรยาย
- ✓ Workshop
- ✓ Case Study จากองค์กรที่ประสบความสำเร็จ

### กลุ่มผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา

- ✓ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
- ✓ พนักงานขาย
- ✓ ผู้จัดการ
- ✓ Contact Center
- ✓ หัวหน้างาน

### ระยะเวลา

1 วัน  
(09:00-16:00 น.)