

หลักสูตร

เทคนิคการรับมือกับ ปัญหาของลูกค้า

Customer Complaint
Handling & Service
Recovery



“ เป็นหลักสูตร ที่เรียนรู้ถึง เทคนิควิธีการรับมือกับข้อร้องเรียน และการแก้สถานการณ์ ให้ลูกค้าที่โกรธ กลับมารู้สึกดี ทั้งตัวพนักงานและองค์กร ด้วยการพัฒนากิจกรรมรับมือกับ ปัญหา ไม่ว่าจะเกิดจากความผิดพลาดขององค์กรหรือจากลูกค้า ”



CONTACT US

www.impressionconsult.com

▶ พสิษฐ์ พิพัฒน์โกคากุล
วิทยากร



เหมาะกับใคร

ผู้บริหาร / ผู้จัดการ / เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า /
เจ้าหน้าที่ขาย / เจ้าหน้าที่ภายในองค์กร /
เจ้าของธุรกิจ / ผู้สนใจทั่วไป

● เนื้อหาหลักสูตร

เนื้อหาหลักสูตร



เวลา	รายละเอียด
09.00 - 10.30 น.	บทที่ 1 แนวคิดต่อข้อร้องเรียน บทที่ 2 ความสำคัญของการรับมือกับข้อร้องเรียน ของลูกค้า บทที่ 3 ลูกค้าโกรธเกิดจากอะไรได้บ้าง บทที่ 4 Workshop การรับมือกับข้อร้องเรียน
10.30 - 10.45 น.	Break
10.45 - 12.00 น.	บทที่ 5 ความเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า บทที่ 6 หลักการในการรับมือกับข้อร้องเรียนลูกค้า บทที่ 7 ประเภทของลูกค้าที่ร้องเรียน บทที่ 8 วิธีรับมือกับลูกค้าที่ร้องเรียนแต่ละประเภท
12.00 - 13.00 น.	Lunch
13.00 - 14.30 น.	บทที่ 9 การควบคุมอารมณ์เมื่อถูกลูกค้าร้องเรียน บทที่ 10 แนวทางการรับมือกับสถานการณ์ที่ลูกค้าร้องเรียน บทที่ 11 Workshop แนวทางการรับมือกับสถานการณ์ที่ลูกค้าร้องเรียน บทที่ 12 เทคนิคการตอบปัญหาลูกค้าในสื่อออนไลน์
14.30 - 14.45 น.	Break
14.45 - 16.00 น.	บทที่ 13 การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ บทที่ 14 การชดเชยความรู้สึกของลูกค้าให้เกิดความประทับใจ บทที่ 15 Workshop การชดเชยความรู้สึกของลูกค้าให้เกิดความ ประทับใจ บทที่ 16 บทสรุปเทคนิคการรับมือกับปัญหาของลูกค้าสู่การปฏิบัติ

The Impression Training Co.,Ltd.

Impression Training Impression Training @impressiongroup

02-921-7921 / 085-502-7921 / 090-952-0441

www.impressionconsult.com imp1@impressionconsult.com



หลักสูตร

เทคนิคการรับมือกับ ปัญหาของลูกค้า

Customer Complaint
Handling & Service
Recovery



ความรู้ประโยชน์ ที่ผู้เรียนจะได้รับ

ทำให้เข้าใจและสามารถปฏิบัติได้ในเรื่อง

- 1.ทัศนคติต่อและเทคนิคในการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า
- 2.การรับมือกับลูกค้าที่โกรธ
- 3.การชดเชยความรู้สึกให้ลูกค้าจากการร้องเรียนให้กลายเป็นความประทับใจ
- 4.การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ
- 5.การป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน

The Impression Training Co.,Ltd.

ประวัติวิทยากร

- ที่ปรึกษาธุรกิจและการบริการมากกว่า 100 องค์กร อาทิเช่น SCG ปตท. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา Kingpower พุดชา LPN Ananda nnn.
- วิทยากร บรรยายให้แก่องค์กร มากกว่า 1,000 องค์กร
- ประธานคณะผู้บริหารด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ บริษัท ดี อิมเพรสชั่น คอนซัลแทนท์ จำกัด
- ที่ปรึกษาธุรกิจ องค์กร และบุคลากร ในองค์กรรัฐและเอกชน
- การบริหารคุณภาพบริการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (AIS)
- วิทยากรที่ปรึกษา สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- Certificated Young Digital CEO #1 - Digital Economy Promotion Agency (DEPA)
- Certificated Development Administrator in Digital Era by National Institute Development and Administrative (NIDA) (DAD #3) & Best Student Award
- Certificate Institute of security psychology, National Defense Studies Institute. Thai Armed Forces Headquarters (ISP NDSI RTARF) Class.no. 117
- Certificated Multicountry Observational Study Mission on Customer Relationship Management (CRM) / SEOUL KOREA by Asian Productivity Organization & Korea Productivity Center
- Certificated Consultant - Japan Productivity Center, Tokyo Japan
- Certificated Consultant - Asian Productivity Organization, Tokyo Japan
- ผู้แต่งหนังสือด้านการบริการที่เป็นเลิศ 9 เล่ม เช่น คัมภีร์ COACH ธุรกิจ เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ



Impression Training



Impression Training



@impressiongroup



02-921-7921 / 085-502-7921 / 090-952-0441



www.impressionconsult.com



imp1@impressionconsult.com

