

# หลักสูตร Service Mind

บริการด้วยใจ



Customer Complaint  
Handling

เทคนิคการรับมือกับ  
ปัญหาของลูกค้า

“ การให้บริการลูกค้าด้วยทัศนคติที่ดี  
จิตใจที่เอาใจใส่ต่อลูกค้า  
และมีความกระตือรือร้นในหน้าที่ๆปฏิบัติ  
ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงาน  
ของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลลูกค้า ไม่ว่าจะป็นงานขาย  
และงานบริการลูกค้า”

## หลักสูตรนี้

ได้ออกแบบมาเพื่อเป็นการสร้างทัศนคติ  
ของการทำงานบริการให้เข้าใจความหมายของคำว่า “ลูกค้า”  
ผู้ใดอบรมจะได้รับการปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อการบริการลูกค้า  
รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจถึงพื้นฐานการให้บริการที่ดีที่  
จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำเอาสิ่งที่ได้เรียนรู้ และฝึกปฏิบัติ  
ไปใช้ในการทำงานขาย และการบริการลูกค้าได้จริง



# เนื้อหาหลักสูตร

09.00 - 10.30 น.

## หลักการและแนวคิดการบริการ

- รู้จักกับ Service ให้มากขึ้น
- ทำอย่างไรให้ Service เกิดความสำเร็จ
- รู้จักกับ “Touch-point”
- Workshop #1 “Our Touch-point”

## การพัฒนาบริการสำหรับผู้ให้บริการ

- 9 เทคนิคการให้บริการลูกค้าที่ดี
- Workshop #2 “Excellent Customer Service”

10.30 - 10.45 น. Break

10.45 - 12.00 น.

## การรู้จักลูกค้าให้มากขึ้นพร้อมส่งมอบบริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

- เข้าใจธรรมชาติของลูกค้า
- เข้าใจความคาดหวังของลูกค้า
- ส่งมอบบริการให้ลูกค้าพึงพอใจ
- Workshop #3 “Customer satisfaction improvement”

12.00 - 13.00 น. Lunch

13.00 - 14.30 น.

- แนวคิดต่อข้อร้องเรียน
- ความสำคัญของการรับมือกับข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ลูกค้าโกรธเกิดจากอะไรได้บ้าง
- Workshop การรับมือกับข้อร้องเรียน
- ความเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
- หลักการในการรับมือกับข้อร้องเรียนลูกค้า
- ประเภทของลูกค้าที่ร้องเรียน
- วิธีรับมือกับลูกค้าที่ร้องเรียนแต่ละประเภท

14.30 - 14.45 น. Break

14.45 - 16.00 น.

- บทฝึก (Role Play)
- สถานการณ์จำลองการให้บริการลูกค้าอย่างประทับใจ
- วิทยากรให้คำแนะนำ
- สรุปการเรียนรู้



The Impression Consultant Co.,Ltd.

TEL. 02-921-7291 Fax : 02-9217921

Call center : 085-5027921 E-mail : [imp@impressionconsult.com](mailto:imp@impressionconsult.com)

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



## รูปแบบการอบรมสัมมนา

- ☑ บรรยาย
- ☑ Workshop
- ☑ ชม VDO
- ☑ Case Study จากองค์กรที่ประสบความสำเร็จ

## กลุ่มผู้เข้าอบรมสัมมนา

- ☑ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
- ☑ เจ้าหน้าที่ขาย
- ☑ เจ้าหน้าที่ภายในองค์กร
- ☑ หัวหน้างาน

## ระยะเวลา

- ☑ 9:00 น.- 16:00 น. ( 1 วัน )



The Impression Consultant Co.,Ltd.

TEL. 02-921-7291 Fax : 02-9217921

Call center : 085-5027921 E-mail : [imp@impressionconsult.com](mailto:imp@impressionconsult.com)

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