

# หลักสูตรออนไลน์

## เทคนิคการรับมือกับ ปัญหาของลูกค้า

Customer Complaint  
Handling & Service  
Recovery



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

▶ **ดร.พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล**  
วิทยากร



**เหมาะกับใคร**

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





## รายละเอียดของหลักสูตร

### เทคนิคการรับมือกับปัญหาของลูกค้า (Customer Complaint Handling & Service Recovery)

- บทที่ 1 แนวคิดต่อข้อร้องเรียน
- บทที่ 2 ความสำคัญของการรับมือกับข้อร้องเรียน  
ของลูกค้า
- บทที่ 3 ลูกค้าโกรธเกิดจากอะไรได้บ้าง
- บทที่ 4 Workshop การรับมือกับข้อร้องเรียน
- บทที่ 5 ความเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
- บทที่ 6 หลักการในการรับมือกับข้อร้องเรียนลูกค้า
- บทที่ 7 ประเภทของลูกค้าที่ร้องเรียน
- บทที่ 8 วิธีรับมือกับลูกค้าที่ร้องเรียนแต่ละประเภท
- บทที่ 9 การควบคุมอารมณ์เมื่อถูกลูกค้าร้องเรียน

- บทที่ 10 แนวทางการรับมือกับสถานการณ์ที่ลูกค้า  
ร้องเรียน
- บทที่ 11 Workshop แนวทางการรับมือกับ  
สถานการณ์ที่ลูกค้าร้องเรียน
- บทที่ 12 เทคนิคการตอบปัญหาลูกค้าในสื่อออนไลน์
- บทที่ 13 การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ
- บทที่ 14 การชดเชยความรู้สึกของลูกค้าให้เกิด  
ความประทับใจ
- บทที่ 15 Workshop การชดเชยความรู้สึกของลูกค้า  
ให้เกิดความประทับใจ
- บทที่ 16 บทสรุปเทคนิคการรับมือกับปัญหาของ  
ลูกค้าสู่การปฏิบัติ



[www.imp-online.com](http://www.imp-online.com)



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921



[sale@imp-online.com](mailto:sale@imp-online.com)



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



Impression Training



@impressiongroup





Impression

VDO

หลักสูตรออนไลน์

เทคนิคการรับมือกับ  
ปัญหาของลูกค้า

Customer Complaint  
Handling & Service  
Recovery



ความรู้ประโยชน์

ที่ผู้เรียนจะได้รับ

ทำให้เข้าใจและสามารถปฏิบัติได้ในเรื่อง

- 1.ทัศนคติต่อและเทคนิคในการรับเรื่องร้องเรียนของ  
ลูกค้า
- 2.การรับมือกับลูกค้าที่โกรธ
- 3.การลดหย่อนความรู้สึกให้ลูกค้าจากการร้องเรียนให้  
กลายเป็นความประทับใจ
- 4.การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ
- 5.การป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน



เวลาดำเนินการของ VDO

2.27 ชั่วโมง

## ประวัติวิทยากร

- ที่ปรึกษาธุรกิจและการบริการมากกว่า 100 องค์กร อาทิเช่น SCG ปตท. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา Kingpower พวกษา LPN Ananda nkk.
- วิทยากร บรรยายให้แก่องค์กร มากกว่า 1,000 องค์กร
- ประธานคณะผู้บริหารด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ บริษัท ดี อิมเพรสชั่น คอนซิลแทนท์ 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



[www.imp-online.com](http://www.imp-online.com)



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921



[sale@imp-online.com](mailto:sale@imp-online.com)



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



Impression Training



@impressiongroup



The Impression Consultant Co., Ltd.