

# เทคนิคการสื่อสารและการจัดการ ข้อร้องเรียนของลูกค้าแบบมืออาชีพ

Techniques for Handling Customer Complaint



## หลักการและเหตุผล

ในภาวะของการแข่งขันในโลกยุคปัจจุบันซึ่ง บุคลากรที่จะประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องมีทัศนคติที่ดี หรือความเชื่อที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดี นำสู่ผลสำเร็จในการทำงานต่อตนเองและองค์กรโดยต้องอาศัยเทคนิคที่สร้างความแตกต่าง ทั้งในด้านการบริการที่เหนือความคาดหมาย และการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในระยะยาว เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมากที่สุด รวมถึง การป้องกัน และการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าซึ่งเป็นเทคนิคที่ต้องมีความเข้าใจในมุมมองของลูกค้า วิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ได้ นำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการต่างๆของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว เพื่อสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจกับลูกค้าในระยะยาว และบอกต่อในการบริการที่น่าประทับใจให้ลูกค้าท่านอื่นๆ ได้รับทราบต่อไป

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมา เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้เรียนรู้ทั้ง เทคนิคในงานขาย งานบริการ และสามารถจัดการกับข้อร้องเรียนของ ลูกค้าอย่างเป็นระบบ ได้มีการฝึกปฏิบัติการรับข้อ ร้องเรียนจากลูกค้าทั้ง โดยตรงแบบเผชิญหน้า การให้บริการทางโทรศัพท์ที่จะทำให้ผู้อบรมได้เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเองเมื่อปฏิบัติงานจริง



## วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ

วิทยากร & ที่ปรึกษา ด้านการพัฒนา  
ศักยภาพบุคคลและองค์กรและด้าน  
การพัฒนากฎหมายมนุษย



## คอร์สนี้เหมาะกับใคร

ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ / หัวหน้างาน  
/ ผู้ที่สนใจด้านการพัฒนาศักยภาพบุคคล



## รับใบประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรอบรมจะได้รับ  
ใบประกาศนียบัตรรับรองจากสถาบัน TOPPRO  
ด้วยระยะเวลาการเข้าอบรมไม่น้อยกว่า 80%  
ตลอดการอบรม





## วัตถุประสงค์

01



เพื่อให้ผู้เข้าอบรม มีทัศนคติเชิงบวก ต่องานบริการ และมีพฤติกรรมสู่การสร้าง ความสำเร็จในการทำงานและเป้าหมายของ องค์กรได้

02



เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ความเข้าใจ ในเทคนิค การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ และสามารถตอบสนองความ ต้องการได้อย่างตรงประเด็น ทำให้ผู้อบรม ได้เข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเอง เมื่อปฏิบัติงานจริง

03



เพื่อให้ผู้อบรม ได้พัฒนาเทคนิควิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์นำไปสู่การจัดการข้อร้อง เรียงจากลูกค้าอย่างมืออาชีพได้ เพื่อให้เป็น ความเข้าใจและยอมรับในเหตุผลจากลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพ



## รูปแบบการฝึกอบรม

1.



### เน้นการเรียนรู้แบบ มีส่วนร่วม (Participate Learning)

เป็นการสื่อสาร 2 ทาง (Interactive Mode) ระหว่างวิทยากร กับผู้เข้ารับการอบรม และระหว่าง ผู้อบรมด้วยกันเอง

2.



### เน้นการเรียนรู้ผ่าน กิจกรรมกลุ่ม (Group Activity Learning)

ฝึกการแลกเปลี่ยนความเห็น ระหว่างกัน การทำงานเป็นทีม และการรับฟังความเห็นของ เพื่อนร่วมงาน

3.



### การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Action Learning)

เน้นการทำกิจกรรมภาคปฏิบัติ กระตุ้นการฝึกความคิด และ การทำ workshop โดยมี ประเด็นสำคัญที่เชื่อมโยงกับ การปฏิบัติและการนำไปใช้

- การสรุปทบทวนแนวคิดสำคัญและคำสำคัญต่าง ๆ (Key thoughts and key words)
- การตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นการคิดของผู้เข้าอบรม (questioning)
- การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้เรียนด้วยกันเอง



## หัวข้อการบรรยาย

📅 **อบรม 1 วัน**

🕒 **เวลา 08:30-09:00 น.** ลงทะเบียนอบรม , แบบทดสอบก่อนอบรม (Pre - Test) กล่าวเปิดการอบรม

🕒 **กำหนดการอบรม (ช่วงเช้า) 09:00 น. – 12:00 น.**

Module  
**01**

**พฤติกรรมลูกค้าในโลก  
ยุค 4.0**

- 1.1) ทำความเข้าใจในเป้าหมายและทิศทางขององค์กร
- 1.2) ลักษณะของพนักงานที่ต้องการ (วัฒนธรรมองค์กร)
- 1.3) ลูกค้าคือใคร , การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสำคัญมากน้อยแค่ไหน?
- 1.4) Workshop ทำไมลูกค้าจึงมีข้อร้องเรียน และ สิ่งที่ลูกค้าต้องการ

Module  
**02**

**วิเคราะห์ความต้องการ  
สาเหตุและตอบสนองความ  
ต้องการของลูกค้าด้วยใจ**

- 2.1) เส้นโค้งของการบริการด้วยใจ และ สร้างทิศทางการบริการที่ชัดเจนตามความต้องการของลูกค้า
- 2.2) ประเด็นจุดชนวน และ คำต้องห้าม ที่อาจทำให้ลูกค้าไม่พอใจและไม่พอใจและร้องเรียน
- 2.3) เทคนิคการใช้ภาษาเชิงบวก เพื่อสร้างการควบคุมสถานการณ์
- 2.4) คุณลักษณะของพนักงานที่ประสบความสำเร็จและได้ใจลูกค้า

🕒 **พักรับประทานอาหารกลางวัน 12:00 น. – 13:00 น.**

🕒 **กำหนดการอบรม (ช่วงบ่าย) 13:00 น. – 16:00 น.**

Module  
**03**

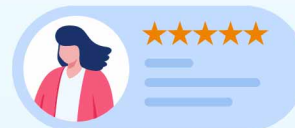
**เทคนิคการป้องกันและจัดการ  
ข้อร้องเรียนจากลูกค้าอย่าง  
มืออาชีพ**

- 3.1) เทคนิคการตั้งคำถาม เทคนิคการแก้ไข และ ตอบปัญหาอย่างลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ
- 3.2) เทคนิคการบันทึกการสนทนา ที่ชัดเจน ถูกต้อง และ เข้าใจง่าย
- 3.3) เทคนิคการวัดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- 3.4) Workshop วิเคราะห์สาเหตุข้อร้องเรียนจากลูกค้าด้วย Why Why Analysis / 5Why

Module  
**04**

**Active Listening & Case  
Study กรณีศึกษาเมื่อลูกค้า  
ไม่พึงพอใจและร้องเรียน**

- 4.1) ลูกค้าร้องเรียนเข้ามาทางโทรศัพท์
  - 4.2) ลูกค้าร้องเรียนเข้ามาถึงสถานที่
- Workshop อย่างน้อยกลุ่มละ 5 คน**  
: รับมืออย่างไร เมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ (จำลองสถานการณ์จริง)



**ประเมินผลและทำแบบทดสอบ  
หลังอบรม Post Test  
กล่าวปิดงานอบรม**



**หมายเหตุ** - พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม **ช่วงเช้า** เวลา 10.30 – 10.45 น.- **ช่วงบ่าย** เวลา 14.30 – 14.45 น.



## บริษัทที่ไว้วางใจใช้บริการของเรา



- 1. สมัครอบรมผ่าน [www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)
- 2. กรุณาส่งใบจองที่แนบมา 7 - 10 วัน
- \*\* กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ในนาม "บริษัท ทีโอพี โปรเฟสชั่นแนล แอนด์ ดีเวลลอปเม้นต์ จำกัด"
- เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550017049 (สำนักงานใหญ่)
- \*\* ที่อยู่ 7/77 หมู่ 5 ต. ห้วยกะปิ อ. เมืองชลบุรี จ. ชลบุรี ปณ. 20130

ลงทะเบียนอบรมได้ที่  
[www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)

