



TRAINING OUTLINE

หลักสูตร การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าต่องานบริการระดับมืออาชีพ
(Customer Complaint Management)

อบรมวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2563 ณ โรงแรม โกลด์ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดี-สุทธิสาร)

โดย

วิทยากร ไพรัช วนัสบดีไพศาล

วิทยากร อาจารย์ ที่ปรึกษา ด้านการบริหารองค์กร การขาย การตลาด การลงทุน โลจิสติกส์

“เมื่อข้อร้องเรียนเป็นปัญหาที่หนักอก

ก็สามารถเปลี่ยนให้เบาใจได้ด้วยการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ”

หลักการ/แนวความคิด

- หนึ่งในความสำเร็จของธุรกิจที่ทุกองค์กรต้องการก็คือ การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้สินค้าและบริการ แต่ด้วยสภาวะปัจจัยรอบด้านที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ความต้องการของลูกค้ารวมไปถึงขั้นตอนและวิธีการให้บริการของผู้ให้บริการอาจไม่สัมพันธ์สอดคล้องกัน ลูกค้าจึงอาจรู้สึกที่ไม่ได้รับความต้องการนั้นๆตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกไม่พอใจ และแจ้งข้อร้องเรียนนั้นๆมาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ
- ข้อร้องเรียนสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา จึงต้องมาคัดแยกองค์ประกอบของข้อร้องเรียนต่างๆให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถนำข้อร้องเรียนเหล่านั้นไปพิจารณาแบ่งเป็นประเภทย่อยต่างๆ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อร้องเรียนนั้นๆ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการให้บริการในจุดนั้นๆให้ดียิ่งขึ้น ทั้งยังสามารถที่จะตอบคำถามลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเป็นที่น่าพึงพอใจ
- หลักสูตรการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าต่องานบริการอย่างมืออาชีพนี้ ช่วยเสริมทักษะและเทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆให้กับผู้เข้ารับการอบรม และช่วยให้รู้วิธีการและขั้นตอนที่สำคัญต่างๆในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

“เมื่อเข้าใจลูกค้าที่มาร้องเรียน เมื่อเข้าใจการจัดการข้อร้องเรียน เมื่อนั้นลูกค้าจะเป็นเพื่อนคุณ”

เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมืออาชีพ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้ทักษะและเทคนิคต่อการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้นำความรู้วิธีการเฉพาะทางนี้ไปประยุกต์ใช้ต่อยอดงานบริการ

รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- ★ เรียนรู้พฤติกรรมความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า
- ★ สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ
- ★ สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียน
- ★ ขั้นตอนการวางโครงสร้างระบบเพื่อจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ★ การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อหาเหตุแห่งความไม่พอใจ
- ★ การคัดแยกข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบรุนแรงมากที่สุด ไปจนถึงข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบรุนแรงน้อยสุด
- ★ การมีทัศนคติที่ถูกต้องของผู้รับข้อร้องเรียน
- ★ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
 - พบต่อหน้าลูกค้า
 - คุยผ่านทางโทรศัพท์
- ★ วิธีการป้องกันและลดข้อร้องเรียน
- ★ เทคนิคการรับมือกับลูกค้าเมื่อเกิดข้อร้องเรียน
- ★ การวัดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
- ★ กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร
- ★ Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
 - ให้โจทย์แสดงบทบาทเมื่อมีลูกค้าร้องเรียนเข้ามาแบบ พบต่อหน้าลูกค้า/คุยผ่านทางโทรศัพท์
 - แบ่งบทบาทเป็นลูกค้าที่มีข้อร้องเรียน (ระดมความคิดเพื่อร้องเรียน)
 - แบ่งบทบาทเป็นผู้รับข้อร้องเรียน (ระดมความคิดเพื่อรับมือกับข้อร้องเรียน)
 - ลูกค้านำเสนอข้อร้องเรียนต่อปัญหาที่สร้างความไม่พอใจ
 - ผู้รับข้อร้องเรียนนำเสนอขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน
 - ผลลัพธ์ที่ได้คือ ลูกค้าต้องเกิดความพึงพอใจกลับไปทุกครั้ง
 - วิทยากรให้ผลลัพธ์ที่ได้ของเวิร์กช็อปนี้

เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



- ★ สรุปเนื้อหาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์จากผู้เข้ารับการอบรม
- ★ ข้อคิดฝากให้กับผู้เข้ารับการอบรม เพื่อนำกลับไปฝึกปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

วิธีการ (ทฤษฎี 30% ปฏิบัติ 70%)

- ✓ การบรรยาย – สาธิต – ประสบการณ์
- ✓ เน้นให้มีส่วนร่วมคิดวิเคราะห์ เพื่อดึงศักยภาพของผู้เข้ารับการอบรมออกมา
- ✓ ระดมสมอง – กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ – เกมส์สอดแทรก – การแสดงบทบาทสมมติ

ระยะเวลาในการอบรม

- จำนวน 1 วัน (เวลา 09.00-16.00 น.)

กรุณาดูประวัติวิทยากรในหน้าถัดไป

เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



อาจารย์ ไพรัช วนัสบดีไพศาล



หน้าที่รับผิดชอบในปัจจุบัน

จัดฝึกอบรม (Training)

ให้ความรู้ในด้านต่างๆแก่ผู้เข้ารับการอบรม ทั้งในส่วนของการขาย การบริการ การตลาด การบริหาร การพัฒนาบุคคล รวมไปถึงด้านโลจิสติกส์

ที่ปรึกษา (Consulting)

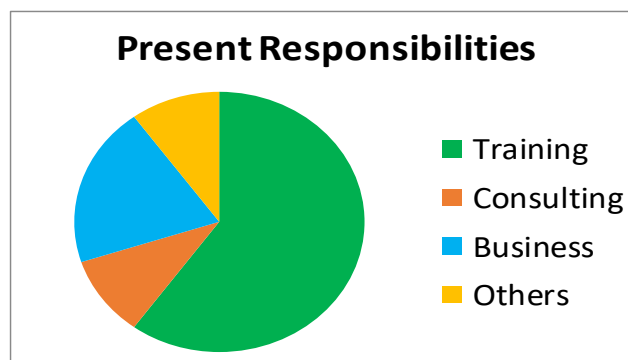
ให้คำปรึกษาในด้านของการขาย, การตลาด, การบริการ, การบริหาร, ฯลฯ กับองค์กรเอกชนทั่วไป

ธุรกิจ (Business)

ดูแลธุรกิจส่วนตัวด้านระบบการขนส่ง

อื่น ๆ (Others)

หน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมากจะเป็นงานวิชาการ, ที่ปรึกษา, งานสอน จากหน่วยงานภาครัฐ งานเฉพาะกิจสำหรับหน่วยงานเอกชน และงานสอนพิเศษ



เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



การศึกษ

- **ปริญญาโท:** คณะบริหารธุรกิจ ภาควิชาการตลาด มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- **ปริญญาตรี:** คณะวิศวกรรมศาสตร์ ภาควิชาโทรคมนาคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

วิทยากร-อาจารย์พิเศษให้หน่วยงานรัฐ, วิทยาลัย, มหาวิทยาลัย

- กระทรวงมหาดไทย
- กระทรวงการคลัง
- ศูนย์ฝึกอบรมกรุงเทพมหานครฯ
- วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชยการ
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ฯลฯ

ทักษะพิเศษและทักษะการฝึกอบรม

- การโค้ชชิ่ง
- การคิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์
- การจัดลำดับความคิด, การคิดเชิงระบบ
- การขาย, การบริการ, การตลาด
- การบริหารจัดการองค์กร
- การบริหารการเปลี่ยนแปลง
- การบริหารโครงการ
- การวิเคราะห์ธุรกิจ
- จิตวิทยามนุษย์
- การเจรจาต่อรอง

เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



- การวิเคราะห์หลายมือเขียน
- การนำเสนอ
- การสร้างแรงบันดาลใจ
- การสร้างแรงจูงใจ

ความถนัด

- การใช้จิตวิทยาเพื่อกระตุ้นความคิด
- การฝึกอบรมเชิงโต้ตอบ เพื่อใช้ประโยชน์จากการปฏิบัติจริง
- จิตวิทยา + เชิงโต้ตอบ ด้วยการนำจิตวิทยามาใช้ร่วมในการฝึกอบรม และกระตุ้นความคิดของผู้เข้ารับการอบรมอยู่ตลอดในเชิงโต้ตอบแบบอินเตอร์แอคทีฟ

ที่ปรึกษา มากกว่า 80 บริษัท (บางส่วน)

- ที่ปรึกษาให้กับบริษัทกว่า 50 แห่ง ณ จังหวัดชัยภูมิ อุตรดิตถ์ พิษณุโลก สิงห์บุรี ลพบุรี
 - ที่ปรึกษาด้านการตลาด, การขาย, การตลาด, โลจิสติกส์
- ที่ปรึกษาให้กับบริษัทกว่า 30 แห่ง ณ กรุงเทพฯ
 - ที่ปรึกษาด้านการตลาด, การขาย, การตลาด, โลจิสติกส์
- Department of Industrial Promotion Ministry of Industry
 - กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (กสอ.) กระทรวงอุตสาหกรรม
 - ที่ปรึกษาด้านบริหารโครงสร้างองค์กรและการตลาด

บริษัทที่เข้ารับการฝึกอบรม In-House (บางส่วน และยังไม่รวมด้าน Public)

- Advanced info service Public Co., Ltd. (AIS)
- Bank for Agriculture and Agricultural Co-Operatives
- Toyota Nontaburi Co., Ltd.
- CIMB Principal Asset Management
- National Health Security Office (NHSO), Thailand

เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



- Smittivej Hospital
- Nonthavej Hospital
- Reed Tradex Co., Ltd.
- Thai Nisshin Technomic Co., Ltd.
- Home Product Center Public Co., Ltd. (HomPro)
- Amarin Printing and Publishing Public Co., Ltd.
- Picnic Corporation Public Co., Ltd.
- ThaiSummit Harness Co., Ltd.
- BMCL Bangkok Metro Public Co., Ltd.
- CAT Telecom Public Co., Ltd.
- TOT Public Co., Ltd.
- PPT Public Co., Ltd.
- Ricoh Co., Ltd.
- Mitsubishi Motors Co., Ltd.
- Voice of America (VoA)
- Leo Burnet Thailand Co., Ltd.
- Bureau of the Royal House Hold
- Office of the Royal Development Project Board
- Idin9 Co., Ltd.
- Royal Can Industries Co., Ltd.
- Macpro Express Co., Ltd.
- Mitsiam Outsourcing Centre Asia Pacific Co., Ltd.
- Gleenline Synergy Co., Ltd.

เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



- OPG Tech Co., Ltd.
- Gen C Inspire Corporation Co., Ltd.
- Thai Steel Cable Public Co., Ltd.
- Mahajak Development Co., Ltd.
- E.C.U. Line (Thailand) Co., Ltd.
- Verena International Co., Ltd.
- บจก.วันไทยอุตสาหกรรมอาหาร (ยำยำ)
- United Coil Center Co., Ltd.
- King Mongkut's University of Technology North Bangkok
- King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang
- Rohm Integrated Systems (Thailand) Co., Ltd.
- Mitsui O.S.K. Lines (Thailand) Co., Ltd.
- Krung Thai Bank
- Honda Access Asia & Oceania Co., Ltd.
- Nissan Motor Co., Ltd.
- Navakij Insurance Public Co., Ltd.
- Betagro (B. Foods Product International)
- Colgate-Palmolive (Thailand) Co., Ltd.
- Land & House Public Co., Ltd.
- Bayer Thai Co., Ltd.
- Covedient Public Co., Ltd.
- Kobelco & Materials Copper Tube Co., Ltd.

เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



- ThaiSummit Laemchabang Auto Seats Co., Ltd.
- Laem Chabang International Terminal
- CPF Charoen Pokphand Foods Public Co., Ltd.
- The Ascott Hotel
- Active Media Co., Ltd.
- Aircraft Interior Systems Thailand Co., Ltd.
- B.K Plaster and Gypsum Corporation Co., Ltd.
- Toyox Trading Co., Ltd.
- Networks 365 Co., Ltd.
- Saga Fastener (Thailand) Co., Ltd.
- Siam Cosmos Services Co., Ltd.
- Kantana Media & Marketing Co., Ltd.
- The Expressway Authority of Thailand
- Alucon Public Co., Ltd.
- Thai O.P.P. Public Co., Ltd.
- Surat Thani Beverage Co., Ltd.
- Emori (Thailand) Co., Ltd.
- Kubota Engine (Thailand) Co., Ltd.
- Siam Sanitary Fittings Co., Ltd.
- The Siam United Steel (1995) Co., Ltd.
- กองการพยาบาลสาธารณสุข
- CDK Global (Thailand) Co., Ltd.

เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



- Seiko (Thailand) Co., Ltd.
- Pacific Fish Processing Co., Ltd.
- TPI Polene Public Co., Ltd.
- Sritrang Group Public Co., Ltd.
- Tawana Container Co., Ltd.
- M.S.Group (Thailand) Co., Ltd.
- ฯลฯ

การติดต่อ Great STQ Training เบอร์ติดต่อ: 094 863 5600 www.greatstq-training.com

เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง

เลขที่ 333/35 อาคารซิม วิกาลาดพร้าว แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 เบอร์ติดต่อ: 094 863 5600 แฟกซ์: 02 102 5452
ไอดีไลน์: [greatstqtraining](https://www.facebook.com/GreatSTQTraining) เฟสบุ๊ค: [Facebook.com/GreatSTQTraining](https://www.facebook.com/GreatSTQTraining) อีเมล: greatstqtraining@gmail.com