



How to Deal with Difficult Customers

ลูกค้าที่ว่ายาก เรามีวิธี...

วิทยากร: ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด
อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตราหมี)
ประสบการณ์ระดับงานบริหารและเป็นผู้เชี่ยวชาญการวางแผนงาน และพัฒนาระบบงาน
ที่ใคร ๆ ต้องถามถึงถึงทั้งวงการมากกว่า 25 ปี

8 กันยายน 2560

09.00 – 16.00 น.

**** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด แบนด์ค็อก (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล:

ความต้องการของลูกค้าในยุคแห่งการสร้างความพึงพอใจนั้น มีงานวิจัยหลายฉบับที่มีผลการวิจัยตรงกันว่า ลูกค้ายุคนี้มีความใจร้อนขึ้นทุกวัน และต้องการ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว อย่างถูกอกถูกใจด้วย ดังนั้น เมื่อพบเจอกับบริการหนึ่งทีอาจไม่พึงประสงค์ ก็จะแสดงความโกรธ ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้น พนักงานในยุคปัจจุบันก็ต้องมีการปรับตัวเอง เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงของลูกค้า ที่มีความยากขึ้นในการให้บริการ

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมนักบริการ ได้เรียนรู้ทั้งเทคนิควิธีจัดการกับลูกค้าที่จัดการยากขึ้น มีความซับซ้อนมากขึ้น หลักการและขั้นตอนวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียน ได้ฝึกปฏิบัติการรับข้อร้องเรียนจากผ่านโทรศัพท์ รวมทั้งเคล็ดลับอื่นๆ ที่จะทำให้ผู้อบรมได้เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเองเมื่อปฏิบัติงานจริง

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้จักอย่างลึกซึ้งกับลูกค้าที่สร้างความยุ่งยากให้กับการทำงาน
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความสามารถในการรับมือกับลูกค้าที่สร้างความยุ่งยากให้กับการทำงาน
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีเทคนิควิธีที่จะเสริมสร้างศักยภาพตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้ศึกษาในหลักสูตรนี้ ในขณะที่ปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
5. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ลดความไม่พอใจจากการร้องเรียน เพิ่มจำนวนลูกค้าประจำให้กับบริษัทจากการจัดการกับความไม่พอใจและข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

หัวข้อการฝึกอบรม

1. ภาพรวมทักษะการจัดการร้องเรียน
2. หลัก และ ขั้นตอน ในการจัดการกับลูกค้าที่ร้องเรียน
3. เทคนิครับมือกับลูกค้าหลากหลายประเภทที่ยากจะรับมือ (Difficult customers)
 - a. ลูกค้าที่พูดหยาบคาย
 - b. ลูกค้าที่ลวนลามพนักงาน
 - c. ลูกค้าที่เรียกร้องมากเกินไป
 - d. ลูกค้าที่ชอบอ้างว่ารู้จักกับผู้บริหาร
 - e. ลูกค้าหัวหมอ เจ้าเล่ห์
 - f. ลูกค้าที่ชอบขู่.... จะฟ้อง หรือ จะลงข่าวหน้า 1



- g. ลูกค้าแสนรู้
- h. ลูกค้าเจ้าอารมณ์ เอาแต่ใจตนเอง
- i. ลูกค้าเจ้ายศเจ้าอย่าง และ ลูกค้ามียศมีตำแหน่ง
- 4. เทคนิคการอ่านลักษณะนิสัยลูกค้าและความต้องการจากน้ำเสียง
- 5. เทคนิคในการใช้ Script อย่างมืออาชีพ และการปรับเปลี่ยนคำพูดใน Script
- 6. การใช้ภาษาจืด และ การปรับภาษาของตนเอง อย่างมืออาชีพ (Voice, Tones, Words)
- 7. เทคนิคการยืนหยัดต่อสู้กับลูกค้าอย่างมืออาชีพ โดยไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกโกรธ
- 8. เทคนิคอื่นๆ
 - การตอบคำถามอย่างมีลูกล่อลูกชน
 - เทคนิคการวางสายโทรศัพท์ อย่างมืออาชีพ
- 9. กิจกรรม Role Play การวิเคราะห์และจัดการกับข้อร้องเรียนลูกค้ากรณี 1
- 10. กิจกรรม Role Play การวิเคราะห์และจัดการกับข้อร้องเรียนลูกค้ากรณี 2
- 11. กิจกรรม Role Play การวิเคราะห์และจัดการกับข้อร้องเรียนลูกค้ากรณี 3
- 12. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณเข้าอบรมต้องการเรียนรู้

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 8 กันยายน 2560					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,900.00	273.00	117.00	4,056.00	4,173.00
สมาชิก HIPO	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
พิเศษ! ชำระภายใน 25 สิงหาคม 2560 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
สมาชิก HIPO	3,400.00	238.00	102.00	3,536.00	3,638.00

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8

ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญแจ๊ว แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
Telephone: 02-615-4499, 02-615-4477-8
Fax: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2
Website: www.hipotraining.com
E-mail: hipotraining@gmail.com
Facebook: www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, How to Deal, Difficult Customers, การตอบสนองลูกค้าทันที, หลักการและขั้นตอนวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียน