



# How to Deal with Difficult Customers

ลูกค้าที่ว่ายาก เรามีวิธี...

## วิทยากร: ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัทห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด  
อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตราะลิ)  
ประสบการณ์ระดับงานบริหารและเป็นผู้เชี่ยวชาญการวางแผนงาน และพัฒนาระบบงาน  
ที่ใคร ๆ ต้องถามถึงถึงวงการมากกว่า 25 ปี

16 กุมภาพันธ์ 2561

09.00 – 16.00 น.

**\*\* โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพมหานคร (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการและเหตุผล:

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

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมนักบริการ ได้เรียนรู้ทั้งเทคนิควิธีจัดการกับลูกค้าที่จัดการยากขึ้น มีความซับซ้อนมากขึ้น หลักการและขั้นตอนวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียน ได้ฝึกปฏิบัติกรับข้อร้องเรียนจากผ่านโทรศัพท์ 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. ลูกค้าที่ขบถอ้างว่ารู้จักกับผู้บริหาร
  - e. ลูกค้าหัวหมอ เจ้าเล่ห์
  - f. ลูกค้าที่ขบถ... จะฟ้อง หรือ จะลงข่าวหน้า 1
  - g. ลูกค้าแสบรู้
  - 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)

ชำระภายในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2561					
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! ชำระภายในวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2561 (โอนเงิน หรือ แพลตฟอร์มหน้าเช็ค)					
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  
และแพลตฟอร์ม 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 ถนนสุขุมวิทจรัญ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

HIPO Training and Consultancy Co., Ltd.  
Telephone: 02-615-4499, 02-615-4477-8  
Fax: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2  
Website: [www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)  
E-mail: [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)  
ID Line: hipotraining  
Facebook: [www.facebook.com/HIPOtraining](http://www.facebook.com/HIPOtraining)

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, How to Deal, Difficult Customers, ตอบสนอง, ลูกค้า, หลักการ, ขั้นตอน, จัดการ, ข้อร้องเรียน