

หลักสูตร เทคนิคการสื่อสารงานบริการและการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมืออาชีพ (Customer Service Communication & Complaint Handling)

📌 หลักการและเหตุผล

ในภาวะการแข่งขันสูงเช่นปัจจุบันการทำงานเพียงเพื่อให้งานเสร็จสมบูรณ์อาจไม่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจแต่ต้องทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และพึงพอใจในการให้บริการที่เหนือความคาดหมายจากบุคลากรที่มีการสื่อสารในการบริการที่ดี ด้วย "การประสานงานภายในและภายนอกองค์กร" ที่ราบรื่นและเปี่ยมด้วยประสิทธิภาพนั้น ทีมงานทุกคนต้องสามารถสื่อสาร กันอย่างเข้าใจกันและมีการให้ความร่วมมือกันอย่างดีและส่งต่อไปสู่บุคคลภายนอกองค์กรต่อไป หลักสูตรนี้จะกล่าวถึง "แนวทางในการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจต่อลูกค้าและต่อผู้ที่ต้องประสานงานด้วย" รวมถึง "แนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของตนเองเพื่อความสำเร็จของพนักงานและองค์กร" หากทีมงานทุกคนสามารถประยุกต์ใช้แนวทางที่นำเสนอในหลักสูตรนี้ได้เป็นอย่างดีองค์กรของคุณก็จะทำงานอย่างเปี่ยมด้วยความสุข และบรรลุจุดมุ่งหมายอีกทั้งสามารถสร้าง "รอยยิ้มแห่งความประทับใจ และประสบการณ์ที่ดี" จากลูกค้าให้เกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืน

ที่สำคัญพนักงานที่มีหน้าที่ด้านบริการมักกังวลกับข้อร้องเรียนของลูกค้า และบางครั้งอาจจะส่งผลให้เกิดความเครียดหรือความกดดันให้กับพนักงานจนกระทั่งมีผลกระทบต่อการให้บริการลูกค้า ดังนั้นหลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมนี้บริการ หรือพนักงานผู้ให้บริการลูกค้า ได้เรียนรู้ทั้งเทคนิควิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า อย่างเป็นระบบได้ฝึกปฏิบัติกรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าและเรียนรู้เทคนิคการสื่อสารงานบริการ กับลูกค้าอย่างมืออาชีพที่จะทำให้ผู้อบรมได้เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเองเมื่อปฏิบัติงานจริง

📌 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจความคาดหวังของผู้รับบริการและ มีทักษะในการตอบสนองต่อความต้องการนั้นๆ อย่างตรงจุดและสร้างความประทับใจ
- ผู้รับการอบรมมีแนวความคิดในการบริการที่ดียิ่งขึ้นได้พัฒนาและมีเทคนิคการสื่อสารอย่างมืออาชีพในงานบริการ
- สามารถวางแผนในการ จัดการกับข้อร้องเรียนและคำต่อว่าของลูกค้าอย่างเป็นระบบ
- ***หมายเหตุ คำว่าลูกค้าที่ใช้หมายความถึง ลูกค้าผู้ใช้สินค้า นักธุรกิจ ท่านอื่นๆที่ต้องติดต่อประสานงาน ภายนอกองค์กร และพนักงานเพื่อนร่วมงานในองค์กร

📌 เนื้อหา

Session 1

เรียนรู้ความคาดหวัง และพฤติกรรมของผู้รับบริการการตอบสนองต่อความต้องการนั้นๆอย่างตรงจุดเกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการทันทีที่กระบวนการบริการสิ้นสุดลง
กิจกรรมการสร้างทัศนคติเชิงบวกเพื่อความพร้อมในงานบริการ
ทักษะในการบริการเชิงรุกเพื่อสร้างความประทับใจ (Service Proactive)

Session 2

จิตวิทยาในการสื่อสาร ด้วยหลักการ NLP เพื่อผูกสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจในตั้งแต่รับบริการครั้งแรกการวิเคราะห์ลูกค้าแต่ละประเภทเพื่อการสื่อสารและการบริการอย่างเหมาะสม
การใช้คำพูดภาษาในงานบริการและการใช้ภาษาที่ดี (Body Language) ในการบริการฝึกปฏิบัติ บทบาทสมมติ (Role Play) การต้อนรับลูกค้า และการเข้าพบ ด้วย ภาษาพูดและภาษากายที่ เหมาะสมต่อลูกค้าแต่ละประเภท

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานบริการ ฝึกปฏิบัติกรฟัง4 ระดับแบบ Emphatic Listening

Session 3

ทำไมลูกค้าจึงร้องเรียนและสาเหตุของความไม่พอใจของลูกค้าวิธีการสื่อสารเมื่อมีความเข้าใจไม่ตรงกัน หรือมีความเห็นแตกต่าง ด้วย Model-T-A-T-T

เทคนิคในการจัดการกับปัญหา ขอร้องเรียน และเคล็ดลับในการสร้างโอกาสด้วย Model 4Rรวมถึง การวางแผนป้องกันและลดข้อร้องเรียนในงานบริการ

Session 4

กิจกรรมฝึก Mind Training เพื่อลดสภาพของจิตใจ และพัฒนา EQ ให้สามารถบริหารจัดการ อารมณ์และความรู้สึกที่แสดงออก สำหรับผู้รับข้อร้องเรียน - เสริมจุดแข็งของงานบริการด้วยการต่อยอดถึงหลักการจัดการสัมพันธ์ภาพและสร้างประสบการณ์อันประทับใจให้กับลูกค้า (CRM- Customer Relationship Management และ CEM- Customer Experience Management)

สรุป ถาม-ตอบ

วิทยากร

อาจารย์กิตติศักดิ์ วิวัฒน์ชนวงศ์

รูปแบบการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้โดยง่าย เพลิดเพลิน โดยมีความลึกซึ้งเพื่อให้ผู้เข้าอบรม เข้าใจ ยอมรับ และนำไปปฏิบัติตาม อีกทั้งตรงตามเป้าหมายที่ทางบริษัทฯ ได้กำหนดไว้

1. การบรรยายแบบผู้อบรมมีส่วนร่วม Participative Technique
2. ฝึกปฏิบัติทีละขั้นละตอนและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับท่านอื่นๆ (Work Shop)
3. แสดงการสาธิตจำลองให้เกิดการพัฒนา (Role Playing)
4. ฝึกปฏิบัติพัฒนาร่างกายและจิตใจ เพื่อเสริมEQ ด้วย หลักการ NLP (Work Shop byNLP)
5. สื่อมัลติมีเดีย

ระยะเวลา

1 วัน