

เคล็ดลับการรับมือข้อร้องเรียนอย่างเหนือชั้น และพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส Customer Complaint Handling Management

🔥 หลักการและเหตุผล

ในโลกแห่งการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในยุคปัจจุบัน และ กระแสทุนนิยมที่ประดังเข้ามา เป็นเหตุให้พฤติกรรมของลูกค้าเกิดการเปลี่ยนแปลง แนวโน้มการทำธุรกิจจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนตาม โดยเฉพาะการพัฒนาการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า พฤติกรรมอย่างหนึ่งของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป คือ ความคาดหวังที่เพิ่มสูงขึ้นๆ และ พนักงานไม่เข้าใจลูกค้า จึงไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ เป็นต้นเหตุแห่งปัญหาข้อร้องเรียน และความไม่พึงพอใจ

อีกทั้ง พนักงานส่วนใหญ่ มักไม่ชอบกับการต้องรับมือกับลูกค้าที่ขบถ ร้องเรียน (Complaint) และต่อว่าผลิตภัณฑ์ หรือบริการ เมื่อเริ่มต้นจากการไม่ชอบรับมือกับข้อร้องเรียน (Complaint Handling) แล้ว แนนอนผลที่ตามมา ย่อมนำผลที่ไม่ดีตามมาอย่างแน่นอน นั่นคือ พนักงานเครียด และกดดัน ปัญหาของลูกค้าได้รับการแก้ไขล่าช้า หรือ อาจไม่ได้รับการแก้ไข ลูกค้าโกรธ และร้องเรียนแรงขึ้น ใช้อารมณ์มากขึ้น การรับมือแก้ปัญหายากขึ้น ต้นทุนในการ handle ปัญหาก็มากขึ้น สุดท้าย ลูกค้าอาจไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา และอาจจากไปใช้บริการของบริษัทคู่แข่งแทน ทำอย่างไรเราจะสามารถ Handle ลูกค้าที่ขบถ – ร้องเรียนเข้ามาได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ เปลี่ยนสภาวะวิกฤต ให้เป็นโอกาส และมากยิ่งขึ้น เราจะนำข้อร้องเรียนเหล่านั้นมาปรับปรุงประสิทธิภาพของสินค้า และบริการให้ดียิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจสูงสุดได้อย่างไร นี่คือนิยามของหลักสูตรนี้

🔥 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- สร้างบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ มีความสนุกสนาน เป็นกันเอง กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก
- สร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้เข้าอบรม
- กระตุ้นให้พนักงานตอบคำถาม และ แสดงความคิดเห็น
- สอดแทรกบทเรียนการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย
- สอดแทรกบทเรียนของการให้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้าอบรม

🔥 เนื้อหา

Module 1 : มาเข้าใจลูกค้าในยุคปัจจุบัน

- ความคาดหวังลูกค้า : บันไดขั้นแรกแห่งความสำเร็จทางธุรกิจ
- พฤติกรรม และ ความคาดหวังของลูกค้ายุคปัจจุบัน
- Workshop : มาเข้าใจความคาดหวังลูกค้ากันเถอะ ...
- แนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อเข้าใจ และ
- สามารถตอบสนองลูกค้าอย่างเหนือชั้น

Module 2 : เคล็ดลับในการรับมือข้อร้องเรียนอย่างเหนือชั้น

- The Truth of Complaint
- กฎ 1-10-100
- การป้องกันความผิดพลาดจากการบริการ
- พฤติกรรม และ ภาษา ที่เป็นเหตุก่อให้เกิด Complaint
- การรับมือข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ
- การจัดระบบ วางแผนการรับเรื่องร้องเรียน
- การนำ Complaint มาพัฒนาปรับปรุงการบริการ
- VOC : Voice of Customer
- การสร้างทัศนคติเชิงบวกในการรับมือกับปัญหา

รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

วิทยากร

อาจารย์ไวยุทธ แสงอสังการ