



บริษัท ศูนย์ฝึกอบรมความเป็นเลิศทางกลยุทธ์ธุรกิจ จำกัด
Training Center for Business Excellence Strategy Co.,Ltd.

77/291 ซอยพหลโยธิน 54/1แยก4-45 (หมู่บ้านชลลดา) แขวงสายไหม เขตสายไหม กรุงเทพฯ 10220
☎: 02-043-5605, 081-6285569, 081-3582683, 081-808-2683
<http://www.thebest-training.com> E-mail: thebesttraining5.0@gmail.com

Customer Conflict and Complaint Management

รอบจัดอบรมวันที่ 5 ก.พ/ 21 พ.ค/ 27 ส.ค และ 26 พ.ย 2568

เวลาฝึกอบรม 9.00-16.00 น.
เวลาลงทะเบียน 8.45 น.

www.thebest-training.com

วิทยากร อ.กิตติศักดิ์ วิวัฒน์ธนวงศ์ C.Ht., NLP.

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญการฝึกอบรม อาทิ Personality Development Pro, Consultative Sales, Pro Presentation Skill, Proactive Service, The Art of Speaking and Communication, CRM&CEM, MC, Training the Trainer, MQ & SQ, EQ, Training Roadmap, NLP for Performance Development and etc.

หลักการและเหตุผล

บนโลกยุคแห่งข้อมูล ที่เต็มไปด้วยกระแสของการเปลี่ยนแปลง การแข่งขัน และการพัฒนา โดยแน่นอนที่สุดคือการต่อสู้แข่งขันกันเชิงธุรกิจในรูปแบบแตกต่างหลากหลาย คนทำงานทุกท่านที่ต้องติดต่อสื่อสารทางธุรกิจในประเทศ หรือระดับสากล คงหลีกเลี่ยงไม่พ้นการติดต่อ การสื่อสาร การนำเสนอ และการต้อนรับลูกค้า ด้วยใจบริการ (Service Mind) ซึ่งต้องมีทัศนคติ ต่องานบริการ และระบบขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนลูกค้า เพื่อตอบสนองได้อย่างตรงจุด และตรงใจ ลูกค้าเป็นองค์ประกอบสำคัญ เพื่อให้พร้อมไปด้วยศักยภาพที่จะนำพาองค์กรสู่ความรุ่งโรจน์ในโลกใบใหม่

สถาบันฝึกอบรม The Best Training (ศูนย์ฝึกอบรมความเป็นเลิศทางกลยุทธ์ธุรกิจ) จึงได้จัดหลักสูตร **“Customer Conflict and Complaint Management”** ในการเสริมสร้างทัศนคติที่ดี ในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าในงานบริการ การมีทักษะการเจรจา ประสานความร่วมมือ และ EQ ที่ดี ในสไตล์ของตนเอง มีการวางแผนรับมือกับข้อร้องเรียน และการพัฒนาปรับปรุงงานบริการ ซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งยังเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า หรือองค์กรต่างๆ แสดงให้เห็นถึงการมีจิตใจที่รักงานบริการ มีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจของท่าน

เนื้อหาหลักสูตร

Session 1 : 9.00-10.30 น.

1. สาเหตุและประเภทของความขัดแย้งในองค์กร (ทั้งภายในและภายนอกองค์กร)

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

- เพื่อเรียนรู้ความคาดหวัง และพฤติกรรมของผู้รับบริการ การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย แต่ละกลุ่ม อย่างตรงจุด เกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการ ทั้งนี้ที่กระบวนการบริการสิ้นสุดลง

กิจกรรม : การสร้างทัศนคติเชิงบวก เพื่อความพร้อมในงานบริการ

- เพื่อเรียนรู้ความคาดหวัง และพฤติกรรมของลูกค้า ผู้รับบริการ เพื่อการตอบสนองต่อความต้องการได้ตามมาตรฐานขององค์กร หรือเหนือกว่าความคาดหวัง

2. เรียนรู้ข้อร้องเรียนจากลูกค้า ปรับมุมมองทัศนคติที่มีต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า ให้เป็นเชิงบวก และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ ขั้นตอนและกระบวนการรับข้อมูลจากลูกค้า **Voice of Customer (VOC)** และ การรับข้อแนะนำจากลูกค้า (**Customer Feedback**) รวมถึงกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า (**Complaint Handling**)

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

- เพื่อให้สามารถมีมุมมองทัศนคติที่ดี ต่อการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า และสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานบริการ และองค์กร

Break : 10.30-10.45 น.

Session 2 : 10.45-12.00 น.

3. เรียนรู้การสื่อสารที่ลดความขัดแย้ง (**Non-Defensive Communication**) การใช้ภาษาที่เหมาะสมในการตอบข้อร้องเรียน หลักการ และทักษะในการเจรจาประสานความร่วมมือ (**Negotiation & Collaboration**) กับลูกค้าและบุคคลที่ต้องติดต่อประสานงานด้วยองค์ประกอบสำคัญที่กำหนดชัยชนะของนักเจรจาและนักโน้มน้าวใจ

กิจกรรม : แบบประเมินว่าคุณมีสไตล์การสื่อสาร การรับฟัง การเจรจาในรูปแบบใด

4. วิธีการเจรจาเชิงสร้างสรรค์ (Collaborative Negotiation)

- การแก้ไขข้อขัดแย้งด้วยวิธีการสร้างสรรค์
 - การแก้ไขปัญหอย่างเป็นระบบ
- เรียนรู้เรื่องการหา Solution ให้กับข้อร้องเรียนของลูกค้า ในแต่ละประเภท

Lunch : 12.00-13.00 น.

Session 3 : 13.00-14.30 น.

5. การใช้ Ai มาช่วยหาคำพูดที่เหมาะสม เรียนรู้และฝึกฝนทักษะในการเจรจาประสานความร่วมมือ ด้วยเทคนิคการฟัง 4 ระดับ (Listening Technique) ทักษะการฟังที่ดี โดยเฉพาะ การรับฟังอย่างเข้าอกเข้าใจ (Empathic Listening) เทคนิคในการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

- การตอบข้อโต้แย้ง การรับมือกับปัญหา ข้อร้องเรียน และข้อขัดแย้งในงานขายและบริการ เพื่อเปลี่ยนข้อร้องเรียนเป็นโอกาสพัฒนาการขายและบริการ ให้เป็นเลิศต่อองค์กร อย่างยั่งยืน

6. พัฒนาการพูด และเทคนิคการตอบคำถามให้กับลูกค้า รับข้อมูลจากลูกค้า Voice of Customer (VOC) และ การรับข้อเสนอแนะจากลูกค้า (Customer Feedback)

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

- ในสถานการณ์ที่มีความเข้าใจไม่ตรงกัน หรือมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจ และการยอมรับให้แก่ลูกค้าอย่างมืออาชีพ ด้วย Model L E P A A T T (Listen, Empathy , Paraphrase , Ask , Alternative Choice , Time , Thank)
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และทักษะใน ภาษาพูด และภาษากาย เพื่อการสื่อสารความคิดหรือข้อมูลให้กับลูกค้า ในการรับข้อร้องเรียน รับข้อมูลของ Voice of Customer (VOC) และ การรับข้อเสนอแนะจากลูกค้า (Customer Feedback)

Break : 14.30-14.45 น.

Session 4 : 14.45-16.00 น.

7. **Workshop** : การเจรจาประสานความร่วมมือ และการจัดการกับข้อร้องเรียน และ วงจรการแก้ไขข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

- เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการนำข้อร้องเรียนของลูกค้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนา ทักษะการใช้ Ai มาช่วยหาคำพูดที่เหมาะสม และสามารถนำมาใช้ปรับปรุงงานบริการ (Service Improvement) ให้ดียิ่งขึ้นได้
- เพื่อให้ทราบการจัดการกับข้อร้องเรียน และวงจรการแก้ไขข้อร้องเรียน รวมถึงสรุปแนวทางการนำมาใช้เพื่อปรับปรุงงานบริการ (Service Improvement) ให้ดียิ่งขึ้น

8. EQ รวมถึงการจัดการทางอารมณ์ เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ และ Workshop การนำศาสตร์พลังจิตใต้สำนึก NLP มาประยุกต์ใช้

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถจัดการทางอารมณ์ และมี EQ ที่ดี รวมถึงสร้างแรงบันดาลใจให้กับตนเองและผู้อื่นในการทำงานบริการให้เป็นเลิศได้
- เพื่อให้ทราบวิธีการใช้ศาสตร์ NLP มาประยุกต์ใช้ เช่น การมีแนวคิดบวก เชิงสร้างสรรค์ในการจัดการกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- เพื่อรวบรวมแนวคิด ที่ได้เรียนรู้มาเพื่อไปประยุกต์ใช้ รวมถึงเป็นการให้คำมั่นสัญญาในการพัฒนาคุณภาพการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Commitment)

9. กิจกรรม Expertise & Q/A

- ประมวลความรู้ ความเข้าใจเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผล
- แบ่งปันประสบการณ์และถามตอบ

สิ่งที่ผู้เข้าอบรมได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ถึงสาเหตุการเกิดข้อร้องเรียนจากลูกค้า และสามารถปรับมุมมองทัศนคติที่มีต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า ให้เป็นเชิงบวก และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้
2. ผู้เข้าอบรมได้ความรู้ ความเข้าใจ สามารถได้เรียนรู้ และแยกแยะประเภทของข้อร้องเรียน เพื่อหา Solution ของข้อร้องเรียนแต่ละประเภทได้
3. ผู้เข้าอบรมมี EQ รวมถึงการจัดการทางอารมณ์ เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ และสามารถนำศาสตร์พลังจิตใต้สำนึก NLP มาประยุกต์ใช้ในการรับข้อร้องเรียน
4. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และทักษะในการเจรจาประสานความร่วมมือ กับลูกค้าและบุคคลที่ต้องติดต่อประสานงานด้วย
5. ผู้เข้าอบรมเข้าใจ และสามารถนำหลักในการบริการมา กำหนด ขั้นตอน และวิธีการบริการให้มีความเหมาะสมกับองค์กร เพื่อใช้งานได้จริง รวมถึงมีระบบการจัดการกับข้อร้องเรียน และวงจรการแก้ไขข้อร้องเรียน เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการนำข้อร้องเรียนของลูกค้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนา และสามารถนำมาใช้ปรับปรุงงานบริการ (Service Improvement) ให้ดียิ่งขึ้นได้

รูปแบบการอบรม

บรรยายแบบ Adult Learning Approach, Role Play กิจกรรมสนุกสนาน เกม และ การปฏิบัติการ (Workshop), ภาพยนตร์ดีมีบทเรียน (Lesson from Movies) และ Group Coaching โดยผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมทุกๆหัวข้อ

ระยะเวลาการจัดสัมมนา

เพื่อให้ครอบคลุมถึงเนื้อหา สาระของเนื้อหาทางวิชาการ และ การปฏิบัติการ(Workshop)
ระยะเวลาในการอบรม 1 วันเต็ม

9.00-10.30 สัมมนา
10.30-10.45 คอฟฟี่เบรก
10.45-12.00 สัมมนา
12.00-13.00 **Lunch : International Buffet**
13.00-14.30 สัมมนา
14.30-14.45 คอฟฟี่เบรก
14.45-16.00 สัมมนา

สรุป ถาม ตอบ แบ่งปันประสบการณ์

ติดต่อศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

☎: 02-043-5605, 081-6285569,
081-3582683, 081-8082683

<http://www.thebest-training.com>
[e-mail: thebesttraining5.0@gmail.com](mailto:thebesttraining5.0@gmail.com)