

Customer Complaint Management

การบริหารข้อร้องเรียนของลูกค้า

(จำนวนวันอบรม 1 วัน)

รายละเอียดหลักสูตร:

ในสภาวะการแข่งขันสูงเช่นปัจจุบัน การทำงานเพียงเพื่อให้งานเสร็จสมบูรณ์อาจไม่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ แต่ต้องทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และพึงพอใจในสินค้าและการให้บริการที่เหนือความคาดหมาย องค์กรจะต้องมุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก เพื่อที่จะวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร รวมถึงการขยายผลิตภัณฑ์/บริการไปสู่ตลาดภายนอก ลูกค้านับว่า เป็นสิ่งสำคัญ การที่จะทำให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการ หรือ ซื้อผลิตภัณฑ์นั้น ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า แต่อย่างไรก็ตามการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อาจจะมีข้อบกพร่องที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ จึงร้องเรียนมายังองค์กร ฉะนั้นองค์กรจะต้องขจัดปัญหาเหล่านี้ออกไป และป้องกันไม่เกิดซ้ำขึ้นอีก

ดังนั้นหลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า หรือพนักงานผู้ให้บริการลูกค้าได้เรียนรู้ทั้งเทคนิควิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ได้ฝึกปฏิบัติการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าและเรียนรู้เทคนิคการสื่อสารงานบริการกับลูกค้าอย่างมืออาชีพที่จะทำให้ผู้อบรมได้เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร:

เมื่อจบหลักสูตรนี้แล้ว ผู้เข้ารับการอบรมจะสามารถ:

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้า และตอบสนองต่อความต้องการ นั้นๆอย่างตรงจุด และสร้างความประทับใจ
- เพื่อให้ผู้รับการอบรม เข้าใจและสามารถนำเทคนิควิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนและคำต่อว่าของลูกค้าอย่างเป็นระบบ โดยสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวกับลูกค้าได้
- สามารถวางแผนในการ จัดการกับข้อร้องเรียนและคำต่อว่าของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ
- เพื่อใช้เป็นแนวทางป้องกันข้อร้องเรียนลูกค้าในอนาคต

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม :

ผู้บริหาร หัวหน้างาน หัวหน้างานส่วนควบคุมคุณภาพ พนักงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า รวมไปถึงวิศวกรฝ่ายต่างๆและผู้ที่เกี่ยวข้อง

เนื้อหาหลักสูตร :

- ลักษณะของความต้องการของลูกค้า
- ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อองค์กร
- สาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน
- การกำหนด KPI ของข้อร้องเรียนลูกค้า

NY Training Center Co.,Ltd.

- การกำหนดช่องทางการรับซื้อร้องเรียนจากลูกค้า
- วิธีการปฏิบัติเมื่อลูกค้ามีการร้องเรียน
- เทคนิคการสื่อสารซื้อร้องเรียนจากลูกค้าภายในองค์กร
- การค้นหาปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียน
- การตรวจสอบและทบทวนการแก้ไขและป้องกัน
- เทคนิคการสื่อสารการแก้ไขป้องกันซื้อร้องเรียนกลับไปยังลูกค้า
- สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ

กำหนดการฝึกอบรม :

ลงทะเบียนเวลา 8:30 น. เริ่มอบรมเวลา 9:00 น. จนถึง 16:30 น. โดยประมาณ
เวลาพักคือ 10:30-10.45 ,12:00-13.00 และ 14:30-14.45 น.

ติดต่อ คุณอภากร โทร 0-2991-6292, 0-2991-6294-5 ,098-272-8195 , 08-1991-0534
แฟกซ์ 0-2991-6289, อีเมลล์ service@ny-consult.com