

# Customer Complaints Handling

อาจารย์ปฐมศักดิ์ รักวัฒนกุล

## CUSTOMER COMPLAINTS HANDLING

Course ID	Course Name	Time
	Customer Complaints Handling	1 วัน

### หลักการและเหตุผล

หัวใจหลักของธุรกิจบริการ คือการที่บุคลากรในองค์กรสามารถให้บริการลูกค้าด้วยจิตใจในการบริการ (Service Mindset) มีกรอบความคิด ทักษะ และความเชื่อในทางบวกต่องานบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีทักษะในการรับมือกับข้อร้องเรียนได้อย่างมืออาชีพและเป็นระบบ

ในกรณีที่ลูกค้ามีการร้องเรียนเข้ามา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสินค้า หรือบริการ ลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับการแก้ปัญหาจากผู้ให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งถือเป็นบทพิสูจน์ความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการว่าจะสามารถตอบสนองอย่างไรต่อคำร้องเรียนของลูกค้า และทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้มากน้อยแค่ไหน ที่สำคัญจะสามารถพลิกสถานการณ์ที่เป็นลบให้กลายเป็นบวกได้อย่างไร สิ่งเหล่านี้ ถือเป็นความท้าทายสำหรับผู้ให้บริการ

หลักสูตรนี้จึงได้ออกแบบขึ้นเพื่อการพัฒนาผู้เข้าอบรมให้เข้าใจหลักการสำคัญ และหัวใจของการรับมือและจัดการกับข้อร้องเรียนที่ดี พร้อม Workshop ให้ได้ฝึกฝนวิธีการสื่อสารเพื่อบริหารความพึงพอใจของลูกค้าอย่างน่าประทับใจ ผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียนจะมีส่วนร่วมทั้งในการคิด และการหาคำตอบ ให้ตระหนักถึงทัศนคติที่สำคัญในการให้บริการได้จากประสบการณ์ของตนเอง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการข้อร้องเรียนที่ดี
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจวิธีการรับมือข้อร้องเรียนจากลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะสื่อสารเพื่อรับมือกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างเข้าใจ

## หัวข้อการบรรยาย

### ส่วนที่ 1: ทักษะ และความเข้าใจเกี่ยวกับ “การบริการ”

- ธรรมชาติของงานบริการ กับ ธรรมชาติของลูกค้า
- ความต้องการของลูกค้า
- ความสำคัญของ Service Mindset

### ส่วนที่ 2: Mindset & Belief ของผู้ให้บริการ

- 4S for Service Excellence
  - Smile
  - Smart
  - Smooth
  - Speed
- ความเชื่อ ต้นเหตุกรอบความคิดและพฤติกรรม
- สูตรแห่งความสำเร็จ ( $E + R = O$ )

### ส่วนที่ 3: หัวใจของการจัดการข้อร้องเรียน

- ทำไมต้องมีการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ดี
- 3W for Customer Complaint
- 7 ขั้นตอนในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ
- สูตรในการรับมือลูกค้าร้องเรียนด้วย A3E

### ส่วนที่ 4: การสื่อสารเพื่อแสดงความเข้าใจลูกค้า

- 4 องค์ประกอบเพื่อการสื่อสารอย่างเข้าใจซึ่งกันและกัน
  - การสังเกต
  - ความรู้สึก
  - ความต้องการ
  - การขอร้อง
- ทักษะที่จำเป็นเพื่อการสื่อสารที่น่าประทับใจ
  - ทักษะการสร้างความสัมพันธ์เชิงลึก (Rapport)
  - ทักษะการสื่อสารเชิงบวก (Impressive Speaking Skills)
  - ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening Skills)

## กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

กิจกรรม / Workshop	ผลที่ได้รับ
Workshop 1: ฝึกกระบวนการสื่อสารอย่าง เข้าอกเข้าใจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทักษะการสื่อสารด้วย 4 องค์ประกอบ สะท้อนความเข้าอกเข้าใจ</li> </ul>
Workshop 2: ฝึกทักษะการสื่อสารเชิงบวก	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทักษะการใช้ภาษาเชิงบวก</li> <li>ทักษะการทักทาย / สนทนาอย่างเป็น มิตร</li> </ul>
Workshop 3: ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง</li> </ul>

### กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานให้บริการทุกหน่วยงาน / ระดับ
2. หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลลูกค้า

### รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- บรรยาย กิจกรรม และ Workshop

### ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service Mindset เพื่อการให้บริการที่ ยอดเยี่ยม (Service Excellence)</li> <li>• การสื่อสารอย่างเข้าอกเข้าใจเพื่อรับมือ กับความไม่พึงพอใจของลูกค้าได้อย่าง น่าประทับใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบริการที่ไม่มองในมุมของลูกค้า ทำ ให้ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า อย่างไม่เหมาะสม</li> </ul>

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ  
หลักสูตร Customer Complaints Handling

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: ทักษะคติ และความเข้าใจเกี่ยวกับ “การบริการ”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ธรรมชาติของงานบริการ กับ ธรรมชาติของลูกค้า</li> <li>• ความต้องการของลูกค้า</li> <li>• ความสำคัญของ Service Mindset</li> </ul> <p>ส่วนที่ 2: Mindset &amp; Belief ของผู้ให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4S for Service Excellence</li> <li>• ความเชื่อ ต้นเหตุกรอบความคิดและพฤติกรรม</li> <li>• สูตรแห่งความสำเร็จ (E + R = O)</li> </ul>
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 3: หัวใจของการจัดการข้อร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ทำไมต้องมีการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ดี</li> <li>• 3W for Customer Complaint</li> <li>• 7 ขั้นตอนในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ</li> <li>• สูตรในการรับมือลูกค้าร้องเรียนด้วย A3E</li> </ul>
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 4: การสื่อสารเพื่อแสดงความเข้าใจลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 องค์ประกอบเพื่อการสื่อสารอย่างเข้าใจซึ่งกันและกัน <ul style="list-style-type: none"> <li>o การสังเกต</li> <li>o ความรู้สึก</li> <li>o ความต้องการ</li> <li>o การขอเรื่อง</li> </ul> </li> </ul> <p>Workshop 1: ฝึกกระบวนการสื่อสารอย่างเข้าใจ</p>
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทักษะที่จำเป็นเพื่อการสื่อสารที่น่าประทับใจ <ul style="list-style-type: none"> <li>o ทักษะการสร้างความสัมพันธ์เชิงลึก (Rapport)</li> <li>o ทักษะการสื่อสารเชิงบวก (Impressive Speaking Skills)</li> </ul> </li> </ul> <p>Workshop 2: ฝึกทักษะการสื่อสารเชิงบวก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening Skills)</li> </ul> <p>Workshop 3: ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง</p>
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม