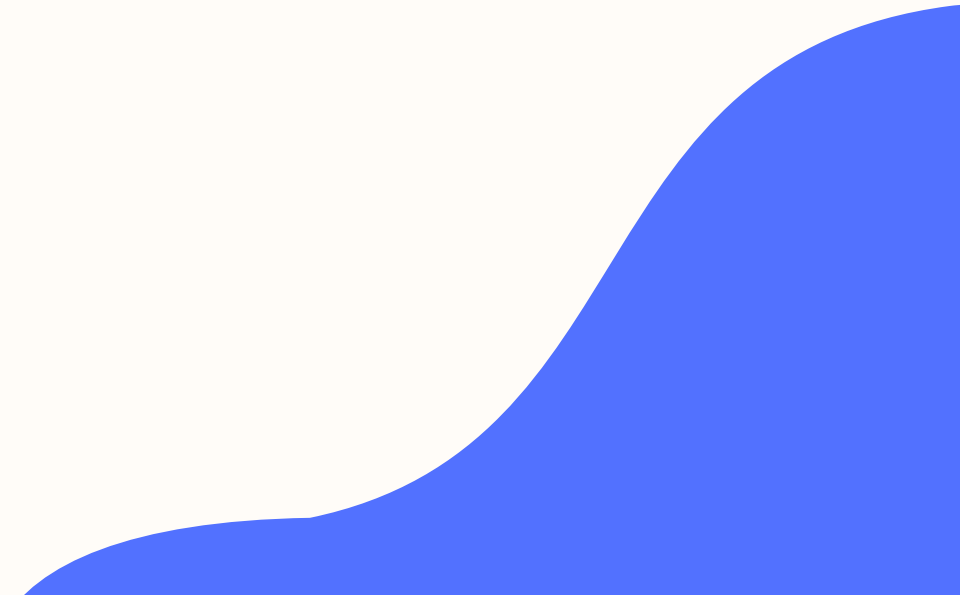
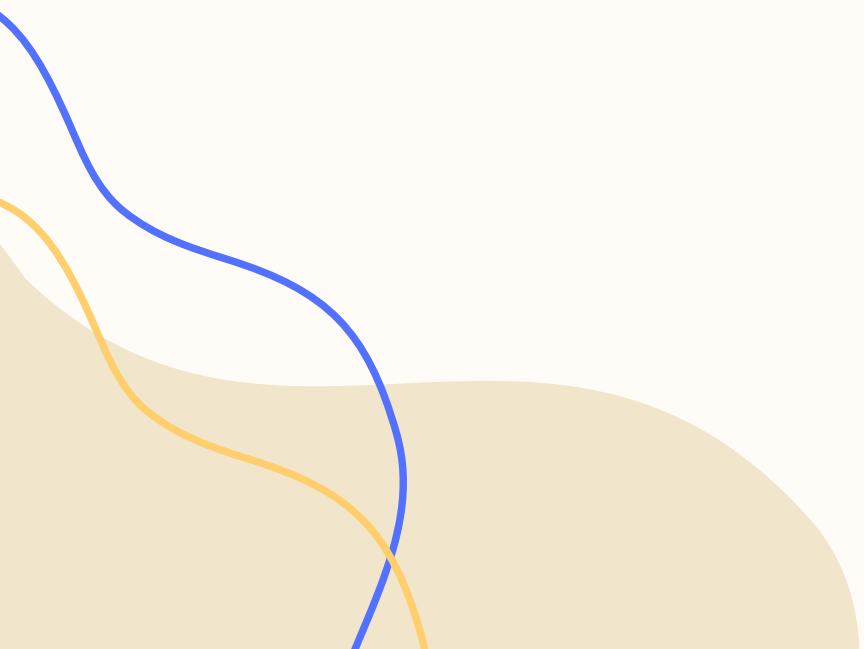
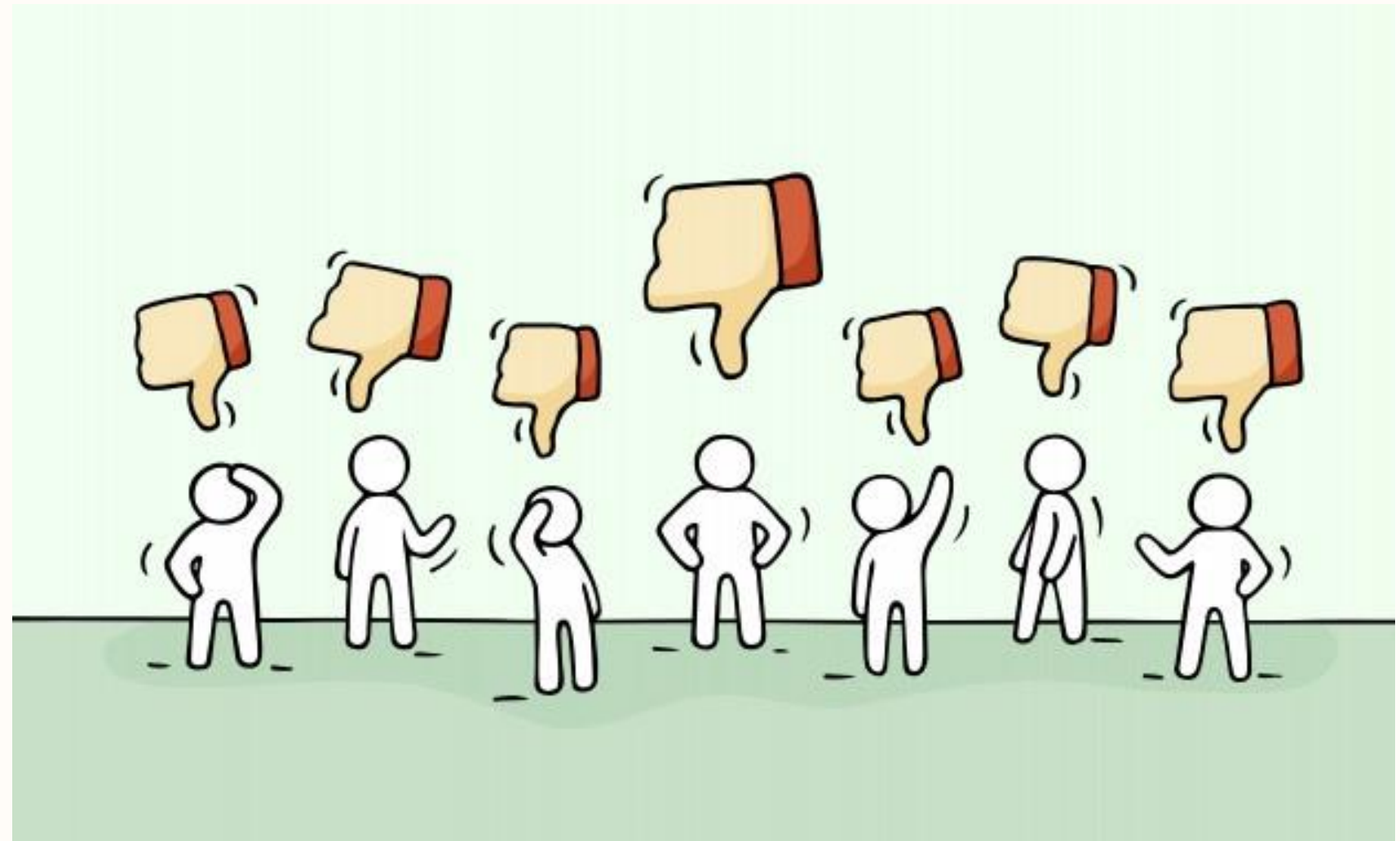


Customer Compliant Handling for Agent



ทำความเข้าใจต่องานบริการยุคใหม่

- สังคมเปลี่ยนแปลง
- ความพอใจไม่เคยพอ
- เกินกว่าจะเข้าใจ
- ร้องเรียนมากขึ้น
- รุนแรงมากขึ้น
- การจัดการหรือแนวทางจึงสำคัญ



ลูกค้ายุคใหม่

NEW GENERATION



ลูกค้ายุคใหม่มีลักษณะแบบไหน ??

NEW GENERATION

- เป็นตัวของตัวเองสูง
- มุ่งความสะดวกรวดเร็ว
- เปลี่ยนพฤติกรรมง่าย
- ไม่ยึดติดกับการดำเนินชีวิตและวัฒนธรรมเดิม
- รักความเป็นส่วนตัว
- ต้องการความสุขทางอารมณ์มากกว่าสาระที่เป็นเหตุผล

- เอาแต่ใจตัวเอง
- เปิดรับสิ่งใหม่ๆ ง่าย
- กล้าใช้จ่ายถ้าสินค้าโดนใจ
- มีความหลากหลายวัฒนธรรมที่เป็นสากล

ลูกค้ายุคใหม่มีนิสัยที่เปลี่ยนไป

- เบื่อง่าย
- ใจร้อน
- ไร้เยอะ
- ไร้ใจ
- ใจงอน
- รักความสบาย
- สงสัยไปหมด

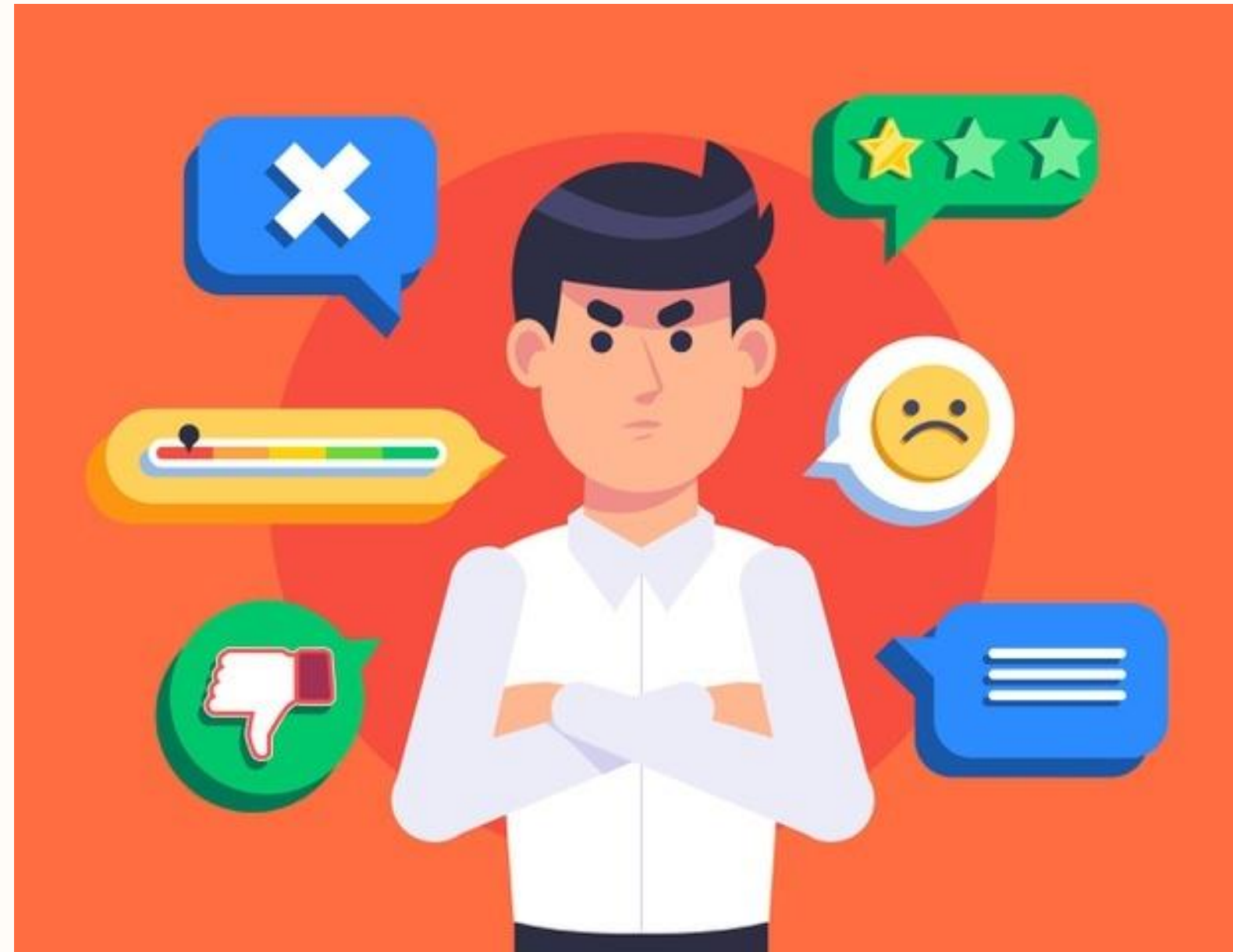


ข้อร้องเรียน (Complaints)

ข้อร้องเรียน หมายถึง สิ่งที่ลูกค้า
ไม่ได้รับจากองค์กรธุรกิจ ตามความ
ต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า
และทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ
และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ



สาเหตุที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน



สาเหตุที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน

- มาจากตัวลูกค้าเอง
- มาจากตัวสินค้า หรือบริการ
- มาจากพนักงานผู้ให้บริการ
- มาจากปัจจัยอื่น ๆ



สาเหตุมาจากตัวลูกค้าเอง

- ลูกค้ามีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพนักงานให้บริการ เช่น ได้ยินเสียงแล้วไม่ถูกหู บริการดีอย่างไร ก็อาจทำให้การบริการไม่ดีในการรับรู้ของลูกค้า
- มาจากนิสัยส่วนตัวของลูกค้าที่อาจเป็นคนจู้จี้ หยุมหยิม ไม่ได้ตั้งใจก็ชอบโอ้อวด แสดงอารมณ์ มากกว่าเหตุผล ชอบอ้างคำว่า ลูกค้าคือคนที่ถูกต้องเสมอ

สาเหตุมาจากตัวสินค้า หรือบริการ

- ลูกค้ามีความคาดหวังสูง กว่า การรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง
- สินค้า หรือ บริการ ของเราไม่ดีจริง มีปัญหาคุณภาพ
มีปัญหาในการใช้งาน หรือ งานบริการ
มีขั้นตอนการบริการหลายขั้นตอน

สาเหตุมาจากพนักงานผู้ให้บริการ

- ให้บริการล่าช้า ไม่ได้รีบให้บริการทันที
- พนักงานไม่มีความรู้ ไม่สามารถให้คำตอบลูกค้าได้ด้วยตัวเอง
- เกิดความผิดพลาดขณะที่ให้บริการ
- ได้รับการสื่อสารจากพนักงานแต่ละคนไม่ตรงกัน ลูกค้าเกิดความสับสน
- พนักงานพูดจาไม่สุภาพ ไม่สนใจลูกค้า ไม่ให้เกียรติลูกค้า

สาเหตุมาจากปัจจัยอื่น ๆ

- คู่แข่งขันมีบริการที่ดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบริการของเรา
- อัตราการให้บริการของคู่แข่งชั้นถูกกว่าเมื่อลูกค้า
ตรวจสอบพบในภายหลัง

รูปแบบประเภทการร้องเรียน



วิธีการแสดงออกในการร้องเรียนของ การหวังผลจากการกระทำ

	อยู่เฉย ๆ	ใช้การบอกต่อ	ร้องเรียนโดยตรง	ใช้หน่วยงานภาครัฐ
ไม่เรียกร้องใด ๆ	กลัวดี	ระบายน	น่ารัก	หวังดี

ไม่เรียกรังใจ ๓

- รักดี หมายถึง ลูกค้าที่สามารถทนรับความไม่พึงพอใจของตนเองได้ โดยยังมีการใช้บริการต่าง ๆ อยู่ อย่างต่อเนื่อง แสดงถึงความรักดี และลูกค้ากลุ่มนี้ จะไม่มีการแสดงออกในเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด
- ระบาย หมายถึง ลูกค้า ที่ไม่ได้หวังอะไรเป็นพิเศษ ต้องการเพียงได้ระบายความไม่พึงพอใจกับบุคคล หรือสิ่งที่อยู่รอบเท่านั้น แต่ยังคงใช้สินค้าต่อไป

ไม่เรียกห้องใด ๆ

- น่ารัก หมายถึง ลูกค้า ที่ต้องการให้ธุรกิจได้รู้ว่ามีข้อบกพร่องอยู่ ประการใด พร้อมมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงการทำงาน of ธุรกิจ ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้ ยังคงมีความรักดีต่อธุรกิจ และจะเป็นกลุ่มที่ก่อให้เกิดการพัฒนาสินค้า และบริการของธุรกิจต่อไป
- หวังดี หมายถึง ลูกค้าที่ต้องการให้เกิดการปรับปรุงการให้บริการในระยะยาวอย่างเป็นรูปธรรมโดยไม่ต้องการเรียกร้องการชดเชยใด ๆ จากธุรกิจ

วิธีการแสดงออกในการร้องเรียนของ การหวังผลจากการกระทำ

	อยู่เฉย ๆ	ใช้การบอกต่อ	ร้องเรียนโดยตรง	ใช้หน่วยงานภาครัฐ
ต้องการประโยชน์ บางส่วนตามสิทธิ์	เฝ้าดู	หวังผล	ซื่อสัตย์	รุนแรง

ต้องการประโยชน์บางส่วนตามสิทธิ์

- เฝ้าดู หมายถึง ลูกค้าที่ยังไม่แสดงออกถึงความไม่พึงพอใจของตนเอง แต่อย่างไรก็ตาม ได้เฝ้าดูอยู่ห่าง ๆ โดยหวังว่า ธุรกิจจะรู้ด้วยตัวเองสักวันหนึ่งว่าจะได้รับการปรับปรุงคุณภาพของสินค้า และการบริการที่ดีมากยิ่งขึ้น
- หวังผล หมายถึง ลูกค้า ที่ต้องการเรียกร้อง สิทธิ์ของตัวเอง โดยไม่ยอมเผชิญหน้ากับธุรกิจ ได้อาศัย การบ่น หรือการระบาย โดยเฉพาะในช่องทางสังคมออนไลน์ เพื่อให้ธุรกิจเข้ามาพบและแก้ไขปัญหา

ต้องการประโยชน์บางส่วนตามสิทธิ์

- ซื่อสัตย์ หมายถึง ลูกค้า ที่มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและต่อธุรกิจ เรียกร้องในส่วนที่ตนเองควรจะได้รับอย่างสมเหตุสมผลเท่านั้น
- รุนแรง หมายถึง ลูกค้าที่อาศัยกฎหมาย และข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับสิ่งที่ตนสูญเสียอย่างรวดเร็ว และแน่นอน

วิธีการแสดงออกในการร้องเรียนของ การหวังผลจากการกระทำ

	อยู่เฉย ๆ	ใช้การบอกต่อ	ร้องเรียนโดยตรง	ใช้หน่วยงานภาครัฐ
ต้องการประโยชน์ เกินกว่าสิทธิ์	ฝังเฟื่อง	โกหก	โวยวาย	เพ็ดทูล

ต้องการประโยชน์เกินกว่าสิทธิ์

- ฝันเฟื่อง หมายถึง ลูกค้า ที่ต้องการให้ธุรกิจให้ความสำคัญ กับตนเอง โดยไม่เคยให้ข้อมูล ถึงความไม่พึงพอใจของธุรกิจเลย ไม่เคยแสดงออก ซึ่งเป็นไปได้ยากที่จะเกิดการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการได้ตรงต่อความต้องการของตนเอง
- โกหก หมายถึง ลูกค้า ที่อาศัย กระแสของคนหมู่มากเพื่อให้เรื่องของตนนั้น มี ความสำคัญ เกินกว่าความไม่พึงพอใจจริงที่มีอยู่ โดยการแต่งเรื่อง เพิ่มเนื้อหาหรือ บิดเบือนความจริงบางประการเพื่อให้ธุรกิจชดเชยความเสียหายมากกว่าที่ควรจะเป็น

ต้องการประโยชน์เกินกว่าสิทธิ์

- ไว้วางใจ หมายถึง ลูกค้า ที่ต้องการประโยชน์จากการร้องเรียนมากกว่าที่ตนเองควรจะได้รับ และจะไม่พยายามเข้าใจถึงเหตุผลต่าง ๆ ที่ธุรกิจอธิบาย
- เพ็ดทูล หมายถึง ลูกค้าที่สร้างเรื่องให้เกิดกว่าความเป็นจริง โดยอาศัย กฎหมายและหน่วยงานภาครัฐโดยลูกค้า ยอมรับความเสี่ยงต่อการให้ข้อมูล ที่ไม่เป็นความจริงแก่หน่วยงานของรัฐ

วิธีการแสดงออกในการร้องเรียนของ การหวังผลจากการกระทำ

	อยู่เฉย ๆ	ใช้การบอกต่อ	ร้องเรียนโดยตรง	ใช้หน่วยงานภาครัฐ
ไม่ต้องการใช้ บริการอีก	ละทิ้ง	โกรธเคือง	สูญเสีย	อาฆาต

ไม่ต้องการใช้บริการอีก

- ละทิ้ง หมายถึง ลูกค้า ที่ไม่ต้องการใช้สินค้า หรือบริการใด ๆ ต่อไปอีกกับธุรกิจนี้ และไม่บอกถึงสาเหตุของความไม่พอใจให้ธุรกิจได้รับทราบ ถ้าธุรกิจ มีลูกค้าแบบนี้ จำนวนมาก จะก่อให้เกิดความเสียหายแบบไม่รู้ตัวให้กับธุรกิจ
- โกรธเคือง หมายถึง ลูกค้า ที่ต้องการลดหรือทำลายความน่าเชื่อถือ ชื่อเสียงของ ธุรกิจโดยอาศัยกระแสของสังคม และไม่ต้องการใช้สินค้า และบริการอีกต่อไป

ไม่ต้องการใช้บริการอีก

- สูญเสียน หมายถึง ลูกค้าที่ร้องเรียนกับธุรกิจโดยตรงเพื่อต้องการระบายความไม่พึงพอใจ และไม่ต้องการใช้บริการอีกไม่ว่าธุรกิจจะพยายามชดเชยด้วยวิธีใดก็ตาม
- อาฆาต หมายถึง ลูกค้า ที่ต้องการทำลายล้างธุรกิจ โดยอาศัยกฎหมายและหน่วยงานของรัฐ

การตัดสินใจเพื่อการจัดการลูกค้าร้องเรียน



การตัดสินใจเพื่อการจัดการลูกค้าร้องเรียน

1. การสร้างสิ่งที่สนับสนุน ความสำเร็จ เป็นการรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร เหตุการณ์ต่าง ๆ ให้ตรงต่อความเป็นจริงให้มากที่สุด ไม่เข้าข้างทั้ง พนักงาน ธุรกิจ หรือลูกค้า เพื่อให้เป็นสภาพแวดล้อมที่เป็นกลางรวมถึงช่องทางที่ ลูกค้าร้องเรียนว่าใช้ช่องทางใดในการร้องเรียนมีผลกระทบต่อธุรกิจเท่าใด
2. กำหนดกรอบประเด็นของปัญหาอย่างเหมาะสม ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น เกิดจากระบบพนักงาน หรือลูกค้า และกำหนดประเภทลูกค้าร้องเรียน เพื่อเตรียมสร้างทางเลือกในการตัดสินใจ

การตัดสินใจเพื่อการจัดการลูกค้าร้องเรียน

3. สร้างทางเลือกในการตัดสินใจ พร้อมทั้งจำลองสถานการณ์ของทางเลือกแต่ละทางเลือก เพื่อพิจารณาถึงต้นทุนและผลตอบแทนของแต่ละทางเลือกอย่างถี่ถ้วน
4. ประเมินทางเลือกที่ได้ผลเป็นบวกมากที่สุดของธุรกิจ ทั้งนี้การประเมินทางเลือกจะต้องทำการประเมินทั้ง ระยะสั้น และระยะยาวต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อธุรกิจ เนื่องการชดเชยการร้องเรียน จะทำให้ เกิดทัศนคติใหม่ต่อลูกค้าและซึ่งจะให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม จนอาจจะกลายเป็นพฤติกรรมความเคยชินของลูกค้า

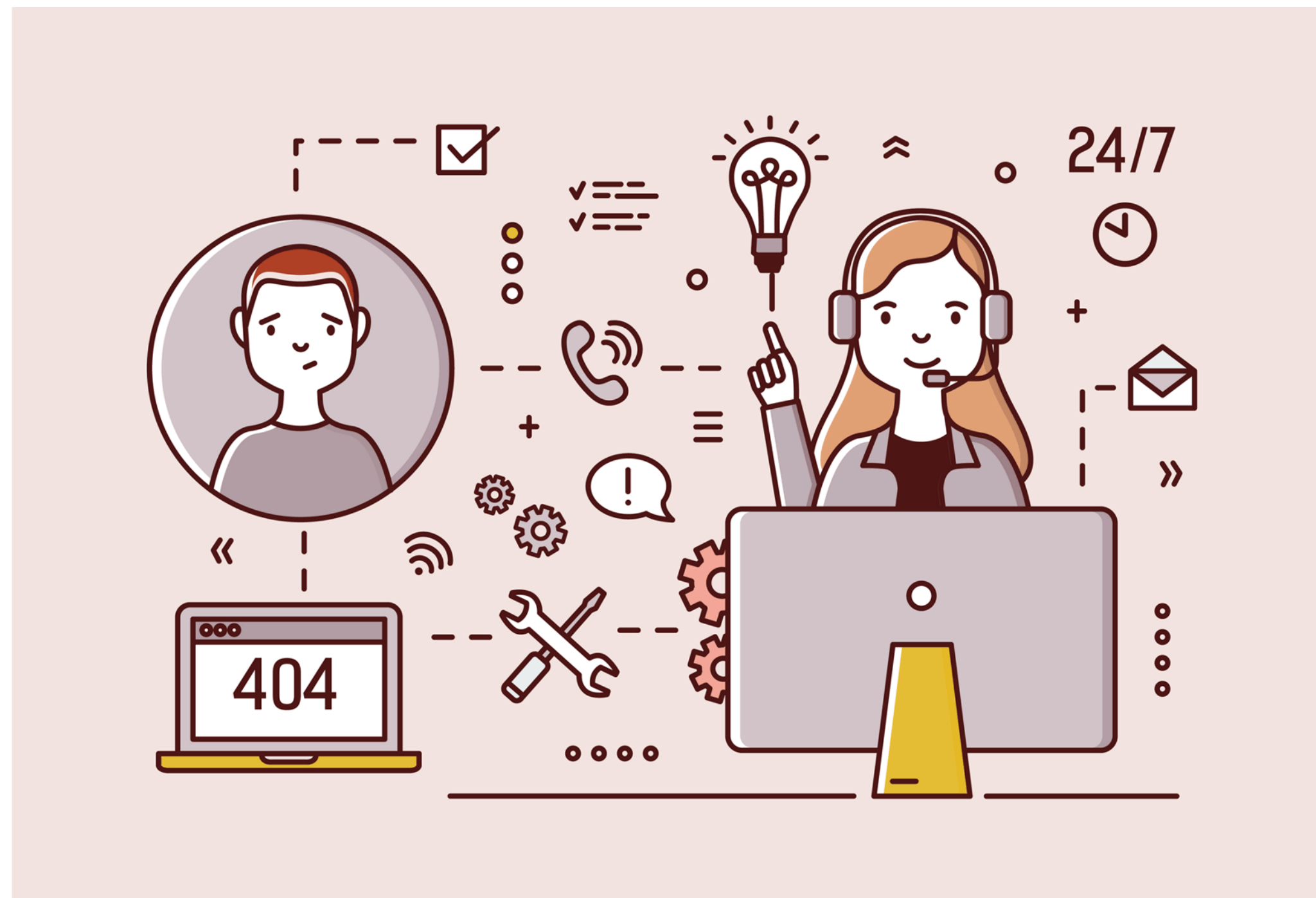
การตัดสินใจเพื่อการจัดการลูกค้าร้องเรียน

5. ตัดสินใจ และดำเนินการในทางเลือกที่ดีที่สุดข้อพึงระวัง ในการจัดการลูกค้า ร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญ ต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า ทุกเรื่องแต่จะต้องมีความรอบคอบไม่ ตื่นตระหนกต่อเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง



6 เทคนิครับมือปัญหาลูกค้าย่เรียน

อย่างมืออาชีพ

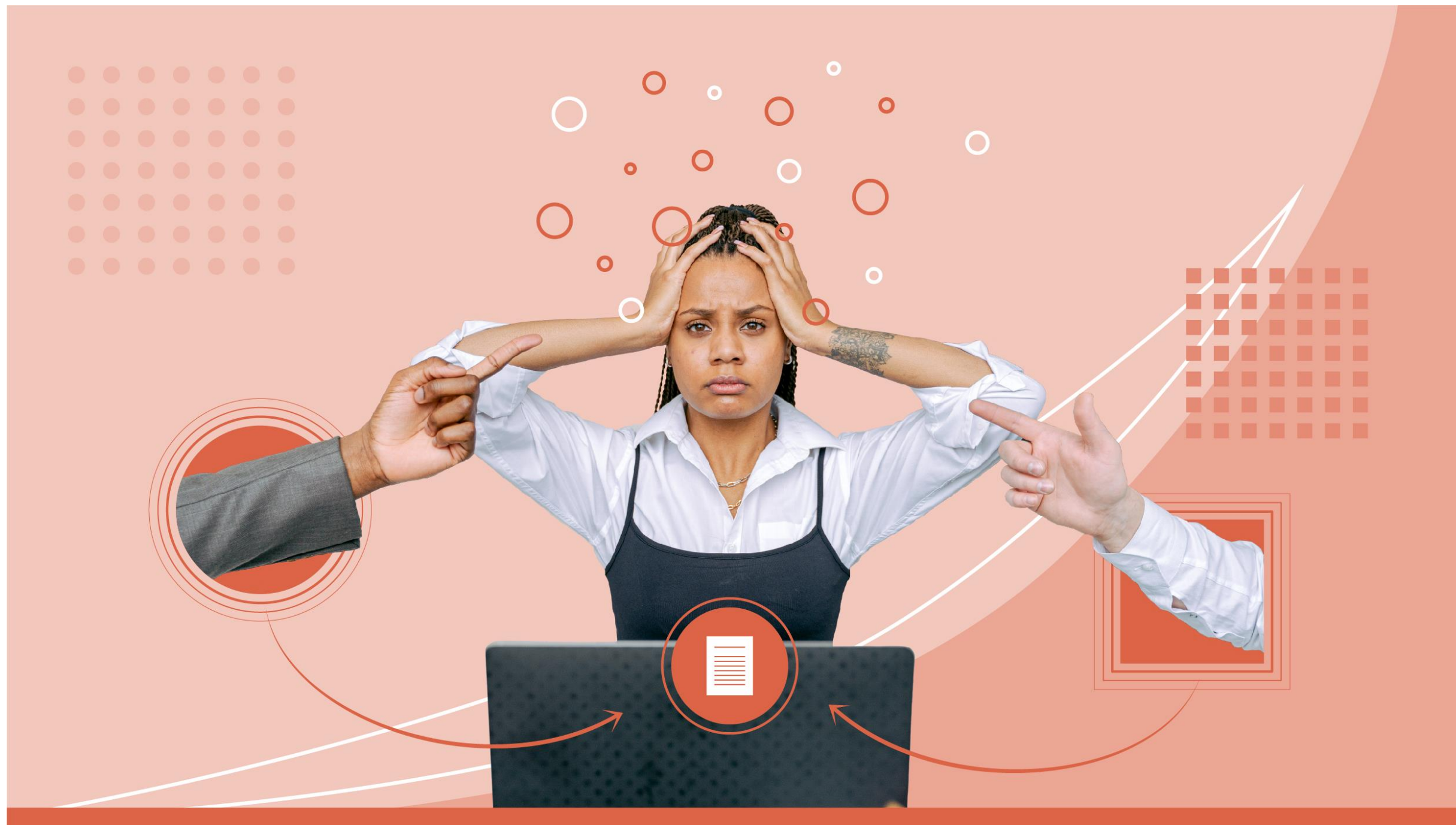


6 เทคนิครับมือปัญหาลูกค้าร้องเรียน

อย่างมืออาชีพ

1. รับฟังปัญหาอย่างใจเย็น
2. จับประเด็นสำคัญ
3. ขอโทษอย่างจริงใจ
4. ใช้ภาษาที่เหมาะสม
5. บอกเวลาแก้ปัญหาที่ชัดเจน
6. มีการติดตามผลในการแก้ปัญหา

5 ขั้นตอนจบ สยบ Customer Complaint



5 ขั้นตอนจบ สยบ Customer Complaint

1. มุ่งเป้าที่ “การแก้ปัญหา” ไม่ใช่ “การเอาชนะ”
2. ยิ่งลูกค้าเหวี่ยงมากเท่าไร ยิ่งต้องนอบน้อมให้มากเท่านั้น
3. พูดคำขอโทษ ไม่เคยทำให้ใครตาย
4. หาวิธีการ “เพิ่มคุณค่า” ที่จะสร้างความพอใจให้กับลูกค้า
5. ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน

“ ไม่มีอะไรดีที่สุดใน
แต่ต้องทำให้ดีกว่าเดิม ”

วิกรม กรมดิษฐ์
ผู้ก่อตั้งนิคมฯ อมตะนคร

TEST



Thank You

