



CUSTOMER COMPLAINT HANDLING MANAGEMENT

สถาบันบริหารและการจัดการ โดย ดร.จรีพร โชติพิบูลย์ทรัพย์

**Beyond
Training**

“
คุณอยากได้รับการ
บริการแบบใด ??

เมื่อคุณเข้าไป
ที่ร้านอาหาร

”



CUSTOMER REQUIREMENT

ความต้องการของลูกค้า

ความต้องการของลูกค้า

1. ต้องการความสะดวกสบาย
2. ต้องการความรวดเร็ว
3. ต้องการความมั่นคงปลอดภัย
4. เน้นความทันสมัย
5. เน้นความคุ้มค่าเงิน

ความต้องการของลูกค้า

6. ลูกค้าให้ความสนใจเรื่องราคาราคามากขึ้น
7. เมื่อลูกค้าพอใจแล้ว คุณภาพมาก่อนราคา
8. “มีคนแนะนำ” เป็นการส่งเสริมการตลาดที่ได้ผลที่สุด
9. ความเป็นอิสระและต้องการเลือกสินค้าเอง
10. ต้องการบริการแบบเบ็ดเสร็จ

พฤติกรรมผู้ใช้บริการ

มั่นใจ > มาใช้บริการ

ประทับใจ > บอกต่อ

พอใจ > มาใช้ซ้ำ

ซาบซึ้งใจ > ปกป้อง



แนวความคิด

ทางธุรกิจของงานบริการ
และการตลาดต่อการ
แข่งขันในทางการตลาด

"Bring Wisdom to Thailand"

**Beyond
Training**

www.Beyondtraining.in.th

“

**เพราะธุรกิจมีการแข่งขันกันมาก
จริงจัง และรุนแรงตลอดเวลา
เพื่อให้สามารถบรรลุ**

”

ลูกค้ามีโอกาสเลือกสินค้าและบริการ ได้มากมาย


ลูกค้า เปลี่ยน.....ใจได้ตลอดเวลา

ลูกค้า เปลี่ยน.....ยี่ห้อไปเรื่อยๆ

ลูกค้า มี.....หลากหลายแบบ

ลูกค้า มี.....อำนาจซื้อ.....พร้อมที่จะ Complaint ได้.....**ตลอดเวลา**

และที่สำคัญที่สุด ก็คือ ความต้องการของลูกค้า.....**ไม่มีที่สิ้นสุด**

- 
- รักษาสถานภาพ
 - เป้าหมาย
 - สร้างความก้าวหน้า
เหนือคู่แข่ง

การพัฒนาคุณภาพงานบริการต้องใช้แนวคิด..



เวลามาถึงแล้วที่ต้องเปลี่ยนแปลง
มาตรฐานของเรา

- ▶ The time has come to change our standards.



เราไม่สามารถทนอยู่กับสิ่งบกพร่อง
ที่ยอมรับกันในอดีตได้อีกต่อไป

- ▶ We can no longer live with the defects we have accepted in the past.



เราปล่อยให้มันอีกต่อไปไม่ได้แล้ว

- ▶ We cannot allow it any longer.

POSITIVE THINKING วิธีการจัดระบบความคิดให้เกิดขึ้นเป็นทัศนคติเชิงบวก

- เรามีรายได้ทุกวันนีมาจากใคร..... **ลูกค้า**
- ทำไมลูกค้าจึงมาใช้บริการเรา..... **ต้องการความมั่นใจ เชื่อใจ**
- เป็นธรรมดาลูกค้าย่อมคาดหวัง..... **การบริการที่ดี**
- การยอมรับกฎธรรมชาติของความต้องการ..... **มีความเข้าใจ**
- การรับมือกับลูกค้าได้คือหนทางอยู่รอด..... **และสร้างความเชื่อถือ**
- เราจะมีวิธีทำงานอย่างไรให้ลูกค้าพึงพอใจ..... **ให้บริการที่ประทับใจ**

ปัจจัยตัวการทำลายลูกค้า

- ความอูบาทในวาจา
- ทำนองภาษาสิ้นไร้ไมตรี มีกุดถ้ง ห้วน สิ้น
- ดันบอกธุระไม่ใช่ ไม่ใส่ใจบริการ
- กล่าวขานไม่ระวัง
- สิ้นหวังในงาน
- ค้านตลอด แถมสอดคำสั่ง
- นั้งก็ไม่ติดที่ ซ้ำคำศัพท์เทคนิคมีตลอด
- สอดแถมนินทา ภาษาสองแ่งสองง่าม
- ถามจนปวดหัว มั่วถากถาง พลาบรริลงเพลงหน้าม่าน





CUSTOMER COMPLAINT HANDLING MANAGEMENT

- เรียนรู้ความต้องการและพฤติกรรมโดดเด่นของลูกค้าในยุคปัจจุบัน
- ทำไมลูกค้าจึงร้องเรียนและสาเหตุของความไม่พอใจของลูกค้า
- การบริหารอารมณ์ และการคิดเชิงบวกเมื่อเกิดข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- เคล็ดลับการจัดการกับข้อร้องเรียนและสร้างโอกาส
- ทักษะคิดเชิงบวกและการพัฒนาEQ สำหรับผู้รับข้อร้องเรียน
- เทคนิคการใช้ภาษาเชิงบวกในการรับมือกับลูกค้าเมื่อเกิดข้อร้องเรียน
- การป้องกันและลดข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน (COMPLAINT)

หมายถึง

สิ่งที่ลูกค้าไม่ได้รับ
จากองค์กรตามความต้องการ
หรือความคาดหวังของลูกค้า
และทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ
และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ

COM!
PLAINT!



ข้อมูลขอร้องเรียน

- รายละเอียดของขอร้องเรียน
สิ่งที่ลูกค้าต้องการให้แก้ไข
- ข้อมูลผู้ร้องเรียน



ช่องทางการร้องเรียน

- เจ้าหน้าที่
- ผู้บริหาร
- โทรศัพท์
- E-Mail
- กล้องรับความคิดเห็น

การจําแนกข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน ทั่วไป

ส่งต่อผู้รับผิดชอบงาน
หรือ โครงการ

ข้อร้องเรียน สำคัญ

ส่งต่อผู้บริหาร
หรือ คณะทำงานฯ

ข้อบ่งชี้ ของข้อร้องเรียนสำคัญ

มีความรุนแรง/ความถี่
สูง, แก้ไขได้ยาก, ที่มีผู้รับ
ชอบหลายส่วน ฯลฯ

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

- การมีช่องทางการรับข้อร้องเรียน
- การรวบรวม ประเมินขั้นต้น จำแนก ส่งต่อ บันทึก
- การดำเนินการ / แก้ไขปัญหา
- การประเมินและรายงานผล

ทำไมลูกค้าจึงร้องเรียน?

จุดกำเนิดการร้องเรียน

- นิสัยส่วนตัวลูกค้า
- ตัวผลิตภัณฑ์
- ระบบการให้บริการ
- บุคลิกภาพของพนักงาน
- สภาพแวดล้อม
- ปัจจัยอื่น ๆ

เรียนรู้ความต้องการ และพฤติกรรมโดดเด่นของลูกค้าในยุคปัจจุบัน จากการวิเคราะห์สไตล์ของลูกค้าจากภาษากายเพื่อสื่อสารให้ตรงใจ

หลักเบื้องต้นการรับมือ
กับข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น

1. ภายใต้อารมณ์ที่มั่นคง
2. ภายใต้อารมณ์ที่สงบ

- ออนไลน์สไตล์
- คาราบาวสไตล์
- นักบุญสไตล์
- เจ้าบุญทุ่มสไตล์
- เจ้าชู้โก้แแจสไตล์

- ทิชเชอร์สไตล์
- นักวิชาการสไตล์
- เซลล์คอสโมสไตล์
- ฮาโลวีนสไตล์
- เกาเหลาสไตล์

วิธีการตัดสินใจแก้ปัญหา ข้อร้องเรียนภายใต้ความแน่นอน

- มีข้อมูลเพียงพอ
- รู้ผลลัพธ์แน่นอน
- เลือกทางเลือกที่ให้ผลตอบแทนสูงสุด

RISK



วิธีการตัดสินใจแก้ปัญหา ข้อร้องเรียนภายใต้ความเสี่ยง

1. มีข้อมูลไม่เพียงพอ ซึ่งต้องพึ่ง..... **ทีมงานเฉพาะกิจ**
2. ต้องคาดคะเนความน่าจะเป็นซึ่งต้อง..... **อาศัยประสบการณ์ที่หลากหลาย**
3. เลือกทางเลือกที่ให้ผลตอบแทนสูงสุดและโอกาสที่จะ..... **เกิดขึ้นของทางเลือกด้วย**



สาเหตุของ ความไม่พอใจของลูกค้า

สาเหตุการเกิดปัญหาในการบริการ
เกิดจาก.....**ความแตกต่าง**.....ระหว่าง

- ความต้องการ
- ความจริง

หลักเบื้องต้น**การรับมือ**กับข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น

1 **คาดการณ์**.....ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้า

2 **เตรียม**.....แนวทางแก้ไข

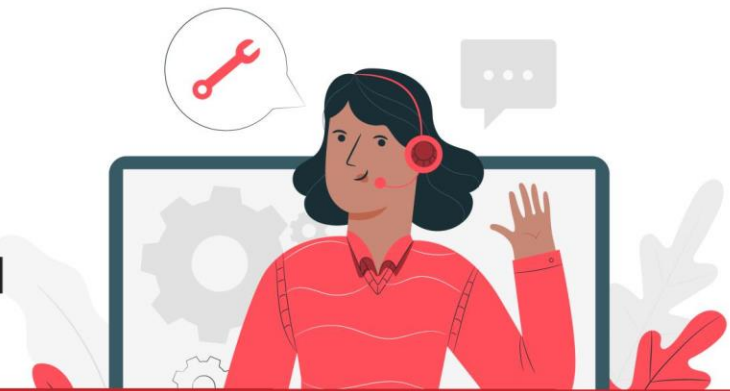
3 **ฝึกซ้อม**.....แนวทางแก้ไข

4 **มีสติ**.....ควบคุมตนเองในสถานการณ์เฉพาะหน้า



มุมมองเกี่ยวกับ**ข้อร้องเรียน**

- ลูกค้าไม่พอใจ : Voice < Exit
- ลูกค้าไม่พอใจ : ร้องเรียน < ไม่ร้องเรียน
- ข้อร้องเรียน : เสียงของผู้บริโภค (Voice of Consumer)
- การลดข้อร้องเรียน.....**ยาก** การจัดการข้อร้องเรียน.....**ง่าย**
- KPI : จำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้,
ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดการข้อร้องเรียน
- ประเด็นข้อร้องเรียน นำไปใช้ในการประเมินความพึงพอใจ/
ไม่พึงพอใจของลูกค้า, การบริหารความเสี่ยง/ควบคุมภายใน



● ตรวจสอบคุณสมบัติ
ของตนเองก่อน

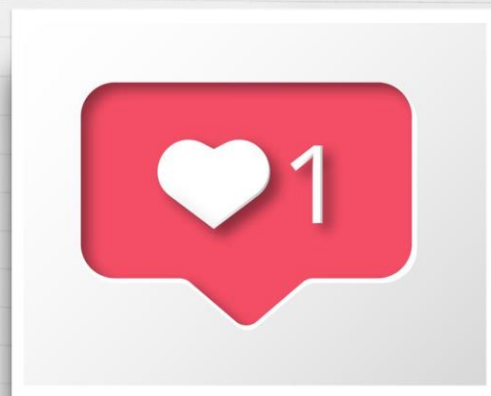
การบริหารอารมณ์
และการคิดเชิงบวก
เมื่อเกิดข้อร้องเรียน
จากลูกค้า



1. รู้จักคิดอย่างมีเหตุผล
2. กระตือรือร้น
3. สนใจสิ่งรอบด้าน
4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
5. กล้าเผชิญความจริง
6. มั่นใจในตนเอง
7. เป็นนักคิดสร้างสรรค์
8. มั่นยำในเงื่อนไขขององค์กร

- ตรวจสอบอารมณ์
ของตนเอง

การบริหารอารมณ์และ
การคิดเชิงบวกเมื่อเกิด
ข้อร้องเรียนจากลูกค้า



1. คิดก่อน เขาไม่ได้มี
ปัญหากับตัวเรา
2. ควบคุมลมหายใจ
3. ปรับสีหน้า แววตา
4. น้ำเสียงอ่อนโยน

● **ตรวจสอบผู้ที่คน
ที่มีต่อขอเรียน**

**ทัศนคติเชิงบวกสำหรับ
ผู้รับข้อเรียน**



1. ลูกค้า
คือ.....**อนาคตของเรา**.....

2. ข้อเรียน
คือ.....**จุดรั่วรัวขององค์กร**.....

3. การแก้ไขข้อเรียนคือ
.....**การอุดรอยรั่วเสริมความ**.....
.....**แข็งแกร่งให้องค์กร**.....

การพัฒนา EQ สำหรับผู้รับข้อร้องเรียน



- ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและลูกค้า
- ข้อร้องเรียนของลูกค้าเป็นการประเมินผลองค์กร
- วางตัวเป็นกลาง ไม่กล่าวโทษทุกฝ่าย
- มีจิตใจแห่งการบริการ ใจเย็น รับข้อร้องเรียนด้วยความตั้งใจ
- มีความรู้ลึกร่วมกับลูกค้า แสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง ให้เห็นถึงการรับรู้ เข้าใจในอารมณ์ของลูกค้า



การจัดการทางอารมณ์ เมื่อเจอลูกค้าขี้บ่น/เจ้าปัญหา

1. อย่าใช้คำถามหรือเปิดประเด็น แม้เป็นเรื่องพื้น ๆ
2. ทำตัวเองให้ดูกระฉับกระเฉงอยู่ตลอดเวลา
3. หาทิศทางแรกเพื่อสรุปประเด็น
4. จดประเด็นที่พูดให้เห็นชัดเจน
5. ระวังความโกรธ
6. ขอลาเพื่อไปแก้ไขปัญห
ด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ



การจัดการทางอารมณ์เมื่อเจอ **ลูกค้าขี้วีนเอาแต่ใจ**

1. ปล่อยให้เขาระบาย ใส่ใจในการฟัง
2. อย่ามีอารมณ์หรืออคติ
3. แสดงความเข้าใจ
4. กระตุ้นหรือรับแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจ
5. สร้างข้อตกลง
6. ติดตามผล



เทคนิคการควบคุม “สติ” เมื่อไม่สามารถยับยั้งอารมณ์ “โกรธ” ได้

1. **อย่า**ส่งเสียงสูง/**ตะโกน**
2. พยายามใช้น้ำเสียงปกติ **พูดช้าลง** และมีหางเสียง
3. ควบคุมลมหายใจ ตามความรู้สึกจากจุดสัมผัส
4. กล่าวคำ**ขอโทษ** ผลจากสถานการณ์ชั่วคราว จิบน้ำเย็น
5. คิดเสียว่า **เราต้องฟังเขา** เขาคือส่วนเติมเต็ม

ความสมบูรณ์แบบในตัวเรา



เคล็ดลับการจัดการกับข้อร้องเรียนและสร้างโอกาส

- จัดบันทึก ทบทวนความถูกต้อง ขอหลักฐาน เอกสาร หรือสินค้า ที่ลูกค้าต้องการร้องเรียน
- ตอบให้ตรงใจทันท่วงที ด้วยความรวดเร็ว
- หากต้องส่งทอดต่อ หรือเป็นเรื่องที่ต้องขออนุมัติต้องแจ้งให้ลูกค้ารับทราบถึงกำหนดระยะเวลาที่เร็วที่สุด
- ที่สำคัญต้องรายงานความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเป็นระยะ ๆ
- ใช้ประสบการณ์แห่งข้อร้องเรียนเป็นเงื่อนไขการบริการครั้งต่อไป
- จัดการแก้ไขปัญหาในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อลดข้อร้องเรียน



เทคนิคการใช้ภาษาเชิงบวก ในการรับมือกับลูกค้าเมื่อเกิดข้อร้องเรียน

- ✓ ใช้บ่อย ๆ ได้แก่ ขอความกรุณา ขอนุญาต แน่نونค่ะ เห็นด้วยอย่างยิ่งค่ะ ได้เลยค่ะ ขอภัยเป็นอย่างยิ่งค่ะ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงค่ะ ยินดีให้บริการค่ะ
- ✓ ใช้บ้าง เช่น คุณมั่นใจได้เลยค่ะ ว่าจะ.....ได้อย่างแน่นอน ดิฉันมีความยินดีเป็นอย่างมากที่ท่านให้ความไว้วางใจ..... ดิฉันเข้าใจความไม่สะดวกสบายของท่าน ดิฉันเสียใจเป็นอย่างมากกับความไม่สะดวกสบายใจของท่าน ฯลฯ

เทคนิคการสร้างมธุรสวาจาที่อ่อนน้อมและทรงพลัง

➢ เทคนิคการสร้างรูปประโยคใหม่ ๆ ในการรับมือกับข้อร้องเรียน

ตัวอย่าง “ ขอความกรุณา **อสังครุ่** ดิฉันจะเปลี่ยนสินค้าตัวใหม่ให้ทันทีค่ะ ”



“ **อย่างยิ่ง** ” เช่น ด้วยความรักยิ่ง ใช้กับความรู้สึกภายในตัวผู้พูดเอง

“ **อย่างสูง** ” ใช้กับความรู้สึกภายในตัวผู้พูดที่มีต่อคู่สนทนา เช่น ด้วยความเคารพอย่างสูง

การป้องกันและลดข้อร้องเรียน

- ตั้งค่าเป้าหมายลดข้อร้องเรียน KPI : จำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้, ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดการข้อร้องเรียน
- บุคลากรในองค์กรมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพงานบริการ
- มีเครื่องมือช่วยพัฒนางาน/บริการให้ตรงความต้องการลูกค้า เช่น **Kaizen**
- จัดระบบการสื่อสารให้มีคุณภาพ เช่น **Ho-Ren-So**
- พึงระลึกไว้เสมอว่า“ลูกค้าคือสื่อโฆษณาที่ดีที่สุด”



5S สู่ความสำเร็จในการบริการ

- 1. รู้จัก ตนเอง
- 2. รู้จัก องค์กร
- 3. รู้จัก ผลิตภัณฑ์และบริการ
- 4. รู้จัก ลูกค้าและผู้รับบริการ
- 5. รู้จัก คู่แข่งหรือผู้ให้บริการอื่น ๆ

5U บริการที่ดี !!

- 1. บริการ สายตา
- 2. บริการ กิริยา
- 3. บริการ ใจ
- 4. บริการ สิ้นคำ
- 5. บริการ ความรับผิดชอบ

“

จงเปลี่ยนแปลง

อุปสรรค

ให้เป็นความสำเร็จ

จงเปลี่ยนแปลง

ปัญหาหรือเวลา

ให้เป็นโอกาส

จงเปลี่ยนแปลง

สินค้าหรือบริการ

ให้เป็นเงินทองและรางวัลแห่งคุณค่า

จงเปลี่ยนแปลง

ตัวท่านเอง

ให้เป็นยอดผู้นำการที่บริการด้วยใจ

”

“ หน้านอกบอก**ความงาม**
หน้าในบอก**ความดี**
หน้าที่บอก**ความสามารถ**
หน้านอก... แต่่งให้พอดี
หน้าในและหน้าที่.. แต่่งให้มาก

Cr. ปัญญานันทภิกขุ



Thank you!!

สถาบันบริหารและการจัดการ โดย ดร.จรีพร โชติพิบูลย์ทรัพย์

Beyond
Training