

สรุปหลักสูตร COMPLAINT HANDLING MANAGEMENT

สรุปโดย
นายกออล์ฟ



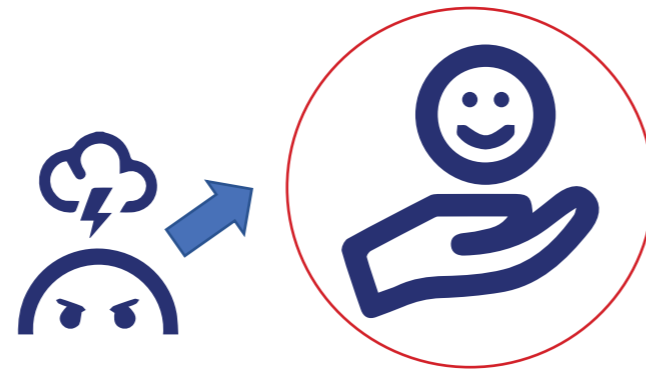
Beyond Training x สรุปได้



เทคนิคการบริการเชิงรับ
ในการจัดการกับข้อร้องเรียน

ดร.จรีพร โชคพิบูลย์ทรัพย์

CONCEPT



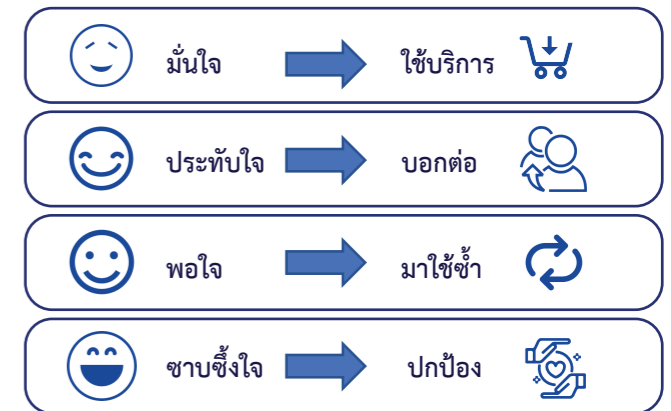
จัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้า
ด้วยการบริการเชิงรุก

ความต้องการของลูกค้า



เพราะลูกค้า...คือ คนสำคัญ

พฤติกรรมผู้ใช้บริการ



รับฟังเสียงของลูกค้า
เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและตัดสินใจซื้อซ้ำ

ปัจจัยตัวการทำลายลูกค้า



ฟังเสียงสะท้อนจากลูกค้าเพื่อเปลี่ยน
วิกฤต >> โอกาส

ข้อร้องเรียน (COMPLAINT)



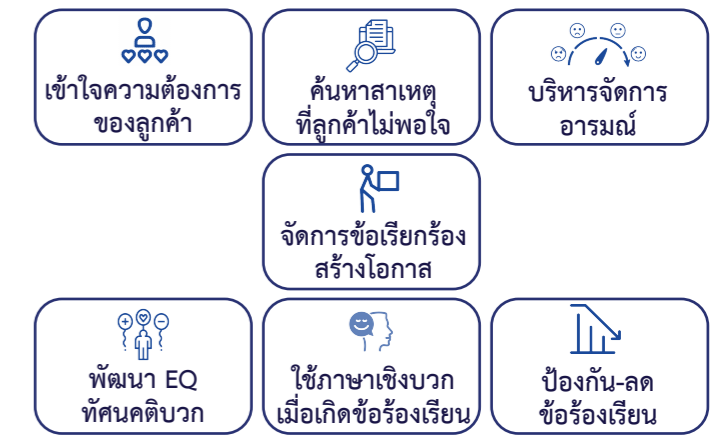
ความไม่พอใจของลูกค้าเกิดจาก
ความแตกต่างระหว่างความต้องการ-ความจริง

การจำแนกข้อร้องเรียน



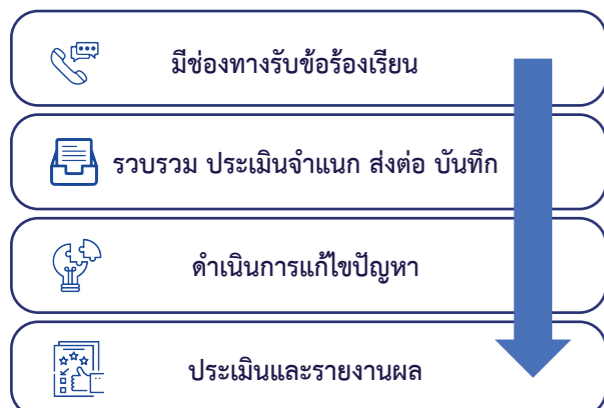
คาดการณ์ >> เตรียม >> ฝึกซ้อม >> มีสติ
ในการแก้ไขปัญหา

COMPLAINT HANDLING MANAGEMENT



หัวใจของการบริการ คือ ทักษะในการรับมือ
กับข้อร้องเรียนของลูกค้า

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน



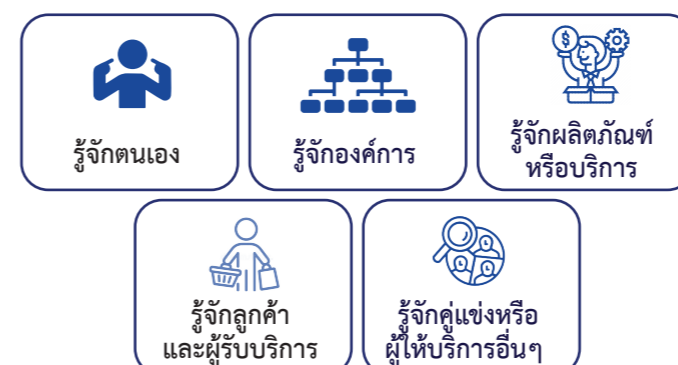
รับฟังเสียงของลูกค้า
เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและตัดสินใจซื้อซ้ำ

วิธีตัดสินใจแก้ปัญหา (ภายใต้ความไม่แน่นอน)



ตั้งทีมงานเฉพาะกิจที่มีประสบการณ์
เข้าจัดการปัญหาอย่างใกล้ชิด

5S คู่ความสำเร็จในการบริการ



รู้เขา-รู้เรา
รบร้อยครั้ง ชนะร้อยครั้ง

5U บริการที่ดี



สะสม-หมั่นจดจำ-มั่นคำนึง-ตั้งสติ