

# The Art of Customer Complaints

Coach Nunyah



## Agenda

- สาเหตุของความไม่พึงพอใจ
- วิธีการรับมือ
- เทคนิคพิเศษเมื่อสถานการณ์เริ่มแยกลง
- วิธีผ่อนคลายจิตใจ





# Coach Nunnyah



## Experiences

ACC, Certified Coach from ICF  
Relationship Coach  
Therapist ( CBT and Satir)  
Counsellor  
Business Consultant  
Service Consultant  
People Development Trainer  
Bilingual Event Host





**คุณลักษณะของผู้ให้บริการ**

# คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

การสื่อสารที่ดี

มีความเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ

มีความอดทน และสุภาพ

ความรู้และความเชี่ยวชาญ

การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์





การจัดการข้อร้องเรียน ตอน..ไม่พอใจพฤติกรรมบริการขอ...



Share



พยาบาลสอบถามอาการผู้ป่วยด้วยความห่วงใย

Watch on  YouTube

ปกครองได้เล่าความรู้สึก เพื่อรับฟังความกังวลใจ

# สาเหตุของความไม่พึงพอใจ



ความคาดหวัง



ผู้ให้บริการ



คุณภาพของสินค้าหรือบริการ



นโยบายองค์กร



ปัจจัยภายนอก

# Handling's skills

Principal of problem solving skills for all service provider





**การติดตามผล**

**การจัดทำรายงาน**

# รูปแบบประโยชน์



# แสดงความเข้าใจและเห็นใจ

"ผม/ดิฉันเข้าใจดีว่าคุณรู้สึกไม่พอใจกับเรื่องนี้ และขออภัยจริงๆ ค่ะ/ครับ"

"ขออภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นนะคะ/ครับ เข้าใจว่าเป็นเรื่องที่ทำให้คุณรู้สึกไม่สบายใจ"



# ตั้งคำถามเพื่อทำความเข้าใจสถานการณ์ให้ชัดเจน

"ไม่ทราบว่าคุณมีปัญหาที่เกิดขึ้นคืออะไรครับ/ค่ะ เพื่อให้ผม/ดิฉันช่วยแก้ไขได้ตรงจุด"  
"คุณพอจะบอกรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ไหมครับ/ค่ะ"



## แสดงความขอโทษและรับผิดชอบ

"ผม/ดิฉันต้องขออภัยในสิ่งที่เกิดขึ้น และจะพยายามแก้ไขให้ดีที่สุดค่ะ/ครับ"

"ขออภัยอย่างยิ่งที่ทำให้คุณรู้สึกไม่สบายใจ ทางเราจะทำการปรับปรุงในส่วนนี้ค่ะ/ครับ"

# เสนอวิธีแก้ไข

"เราสามารถช่วยเหลืออย่างไรเพื่อให้คุณรู้สึกพอใจมากขึ้นครับ/คะ"

"ผม/ดิฉันขอนำเสนอตัวเลือกการแก้ปัญหานี้ได้ 2 วิธี คุณลูกค้าสนใจรับฟังข้อเสนอ  
ก่อนมั๊ยครับ/คะ"

## ให้คำสัญญาและติดตามผล

"เราจะติดตามปัญหานี้อย่างใกล้ชิด และจะแจ้งความคืบหน้าให้ทราบในเวลาเร็วที่สุด  
ค่ะ/ครับ"

"ผม/ดิฉันจะดูแลให้เรื่องนี้ถูกแก้ไขอย่างเร่งด่วน และจะแจ้งผลให้คุณทราบภายใน  
[ระยะเวลา]"

# ขอบคุณลูกคำสำหรับคำแนะนำหรือความเห็น

"ขอบพระคุณมากค่ะ/ครับสำหรับความคิดเห็น ทางเราจะนำไปปรับปรุงการบริการ  
ของเราให้ดียิ่งขึ้นค่ะ/ครับ"

"ขอบพระคุณสำหรับข้อเสนอแนะค่ะ/ครับ ผม/ดิฉันจะรีบดำเนินการแก้ไขและทำให้ดี  
ขึ้นในครั้งต่อไปครับ/ค่ะ"



## ตัวอย่างเคส



เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพ



เจ้าหน้าที่ไม่ทราบถึงโปรโมชั่นใหม่ จึงให้ข้อมูลผิดพลาด



ลูกค้าได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่สั่ง



ลูกค้าโทรมาตำหนิ ว่าไม่มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ

# Trick when situation getting worse



Make an effort/  
action

พยายามช่วยลูกค้า



Change staff

หากดูว่า เคมี่ไม่ตรงกัน ให้รีบ  
เปลี่ยนผู้ให้บริการ



Address  
customer by  
name

สบตา คอยขานชื่อลูกค้า และใช้  
น้ำเสียงที่นุ่มกว่าปกติ



Manager in  
charge

เรียกหัวหน้า เมื่อคิดว่า ควบคุม  
สถานการณ์ไม่ได้



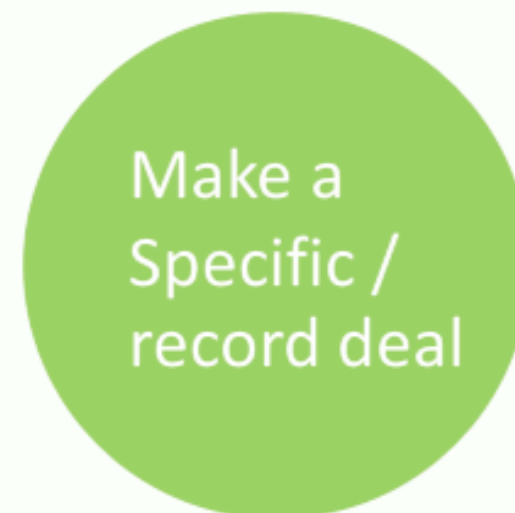
CCTV

มีการบันทึกภาพ



Straight  
forward  
for proper  
solution

ถามลูกค้า ว่าต้องทำอะไร



Make a  
Specific /  
record deal

ยื่นข้อเสนอที่ระบุชัดเจน



Keep promise

รักษาคำพูด

Anunyah ( Coach Nunyah)

# Don't

Most Mistake action from Service Provider

Laugh

หัวเราะใส่ลูกค้า เพราะคิดว่าจะทำให้สถานการณ์ดีขึ้น

No Eye contact

ไม่กล้ำมองหน้าลูกค้าที่กำลังโกรธ หรือไม่ให้ความสำคัญกับปัญหาของลูกค้า

Calm down

ลูกค้าจะยิ่งโมโหกว่าเดิม

Touch customer

หากเริ่มทะเลาะกัน ห้ามโดนตัว

No/I Don't know

ไม่ทราบค่ะ ไม่ได้เป็นคนรับเรื่อง

Forget

ลืมติดต่อกลับลูกค้า

Blame customer

ใช้คำพูดแนวกล่าวโทษ

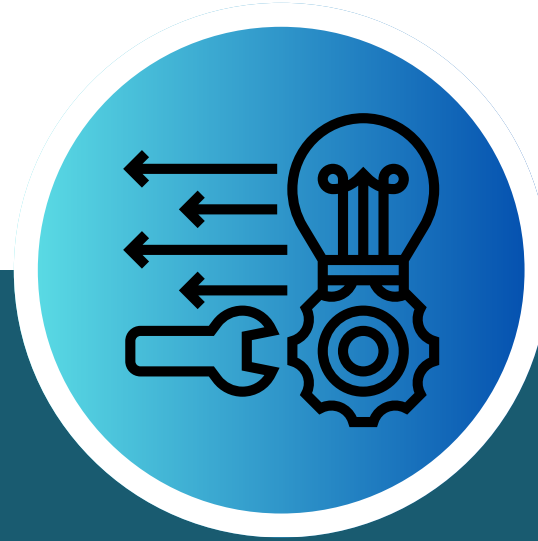


Anunyah ( Coach Nunyah)

# ทบทวนเพื่อเติบโต



ทบทวนเหตุการณ์



ได้เรียนรู้อะไรจากเรื่องนี้



จะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร



แบ่งปันประสบการณ์ให้  
ทีม



# วิธีผ่อนคลายความรู้สึก

ตรวจสอบความรู้สึก



เข้าอกเข้าใจ



เพราะ เค้าก็เป็น "มนุษย์"



ให้อภัย และเรียนรู้จากเหตุการณ์



**Thank You**  
**F o r Y o u r A t t e n t i o n**

