



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

หลักสูตรการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ

Complaints management And optimization Services

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์สุณิษา ขอบชัย

ที่ปรึกษาและ โค้ชพัฒนาศักยภาพ

"ข้อร้องเรียน เป็นแบบฝึกฝน ผลคุ้มค่าหากบริหารได้ยอดเยี่ยม "

หลักการ/แนวความคิด

- ❖ ผู้บริโภคให้ความสำคัญที่การบริการที่ยอดเยี่ยม และประทับใจเหนือความคาดหวัง เพิ่มมากขึ้นทั้งก่อนการขาย ระหว่างการขาย และหลังการขาย หากทีมงานสามารถวางแผนได้อย่างสอดคล้องย่อมพิชิตใจลูกค้าให้อยู่หมัดได้อย่างแตกต่าง ดังนั้นการบริการที่ดีจึงจัดเป็นตัวชี้วัดทิศทางขององค์กรได้
- ❖ การบริการของพนักงานหากมีระบบในการวางแผนได้อย่างรัดกุม และปฏิบัติได้จริง ย่อมส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร
- ❖ การบริการลูกค้า เป็นกิจวัตรของงานบริการดังนั้น ความคิด ความรู้สึก บุคลิกภาพรวมถึงน้ำเสียงที่สื่อออกมา ย่อมเป็นสัญญาณเชื่อมกับความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ที่จะสื่อสารกันได้อย่างลงตัว ดิฉันจัด หรือขาดหายไปเลย จากการให้บริการของเราในฐานะผู้ให้บริการ
- ❖ นักบริการมือใหม่ หรือมืออาชีพนั้น แตกต่างกับ ประเด็นดังนี้
 - การบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง
 - การมีความเชื่อ ความรักในการทำงานงานบริการมืออาชีพ
 - การวางแผนงานการทำงานอย่างเป็นระบบ
 - การเผชิญกับเหตุการณ์อย่างสร้างสรรค์
- ❖ การเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องธรรมชาติ หากเราสามารถเปลี่ยนแปลง ความเชื่อ- ความรู้สึก - การกระทำ และพฤติกรรม ได้ ภาพลักษณ์ของนักบริการมืออาชีพ ได้กับสมญานาม Professional Service



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อเรียนรู้ และเข้าใจระบบงานบริการที่มีมาตรฐาน
2. เพื่อพัฒนาระบบงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
3. เพื่อกระตุ้นให้มีความเข้าใจ ยอมรับ พร้อมทั้งบริการลูกค้าอย่างมีความสุข
4. เพื่อส่งเสริมให้มีเป้าหมายสร้างภาพลักษณ์ “Professional Service” สไตล์ที่เหมาะสม

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

☐ รู้จักตัวเอง เข้าใจ เกี่ยวกับข้อร้องเรียน

- สำรวจประเด็นข้อร้องเรียนประจำวัน
- สำรวจความเชื่อ ความรักในอาชีพงานบริการ
- เรียนรู้เกี่ยวกับระดับข้อร้องเรียน ในปัจจุบัน
- เป้าหมายในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในฝัน

กิจกรรม : เปิดใจ...สู่การเรียนรู้เรื่องข้อร้องเรียน

☐ ยอมรับแนวทางการคิดการให้บริการแบบมืออาชีพ

- ความหมายพื้นฐานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
(ข้อร้องเรียน , การบริหารข้อร้องเรียน, การบริหารความประทับใจ)
- ความคาดหวัง และสาเหตุความไม่ประทับใจต่างๆ ของกลุ่มลูกค้า
- หลุมพรางทางความคิด...ที่สกัดกั้นการทำงานบริการที่ดี
- เทคนิคการเอาชนะความคิด...สู่นักบริการมืออาชีพ

กิจกรรม : ค้นหา...ความคิดสู่การเป็นนักบริการมืออาชีพ “Professional Service”

☐ ฝึกปรับบทบาทใหม่ในคนเดิม

- วิเคราะห์กรณีศึกษา /แสดงบทบาทสมมติกับการบริการแนวใหม่/สรุปประเด็นพัฒนา

กิจกรรม : บทละครแสดงการเปลี่ยนแปลง (Before/After)

☐ แผนที่สู่การเป็นทีมบริการที่เหนือระดับ

- ยกระดับมาตรฐานงานบริการ
- เครื่องมือสำคัญ ที่ช่วยพัฒนาระบบงานบริการ
(5 รู้ , Q&A, Manual, Script, ฯลฯ)



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

- คุณสมบัติสำคัญของนักบริการมืออาชีพ
- เทคนิคสำคัญในการรับมือข้อร้องเรียนอย่างสร้างสรรค์ (เผชิญหน้า, โทรศัพท์, อีเมลล์)

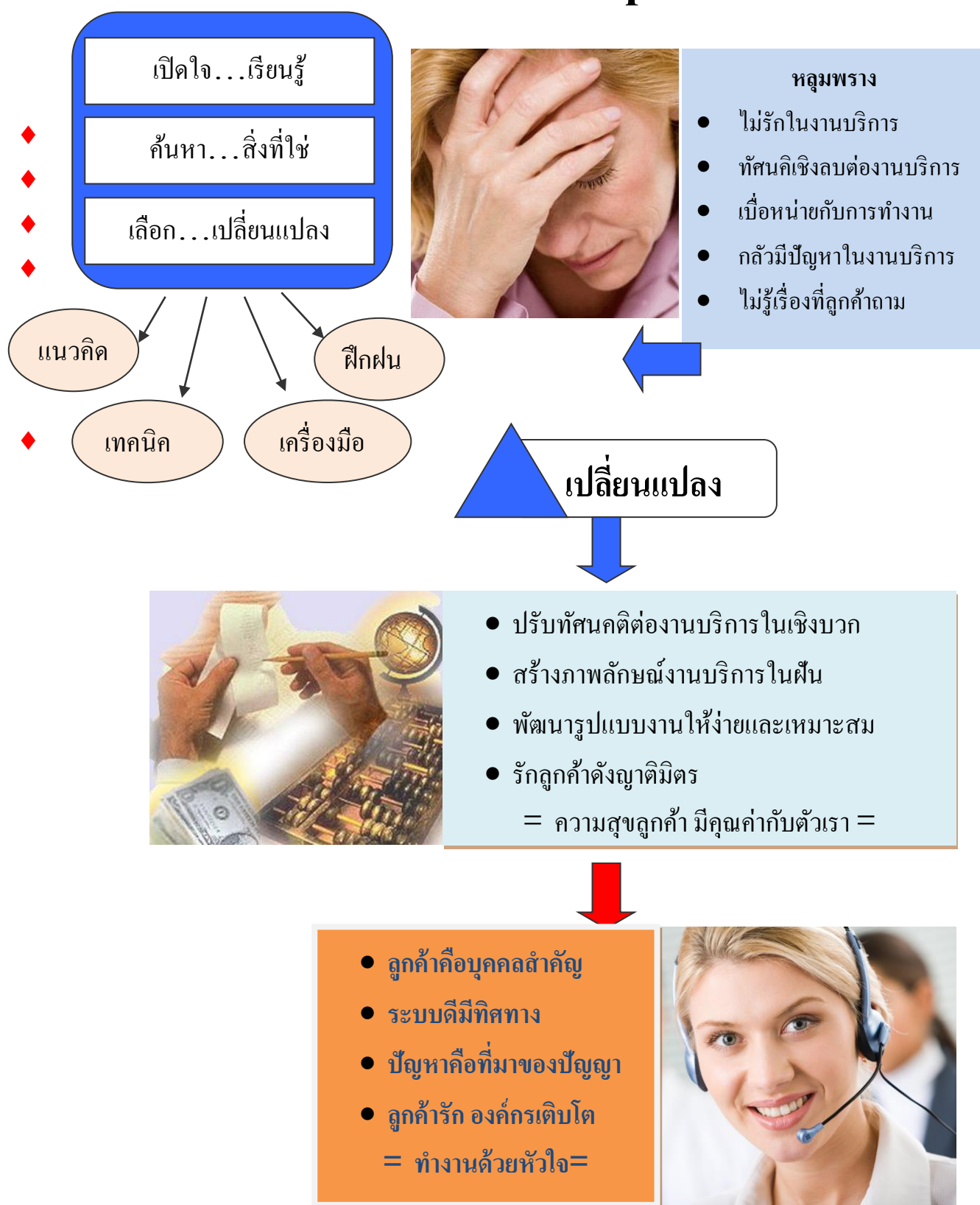
กิจกรรม : สร้างแผนที่ใหม่ (ระบบงานบริการสู่ความเป็นเลิศฉบับใหม่)

 การบ้านสำหรับฝึกฝน

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานส่วนงานบริการ/Call Center
- ✓ พนักงานขาย หรือที่เกี่ยวข้อง
- ✓ หัวหน้างานฝ่ายบริการ

Course Conceptual





062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- ❁ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) เพื่อให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- ❁ การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
 - Adult Learning การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์
 - Ice break การละลายพฤติกรรมด้วยการรู้จัก ชื่นชมตัวเอง
 - Sharing การบรรยายเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
 - Work Shop การสร้างความเข้าใจด้วยตัวเอง
 - Coaching การให้มุมมอง ใช้คำถาม เพื่อศักยภาพของท่าน
 - Role Playing การจำลองสถานการณ์ให้เห็น/ฝึกจริง
 - Goal การมีเป้าหมายร่วมกันในการเรียนรู้/พัฒนาทีมงาน
- ❁ กำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม นำความรู้ที่ได้รับไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

❖ ภาพรวมของหลักสูตร

- ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
- ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่นด้วยตัวเอง
- สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิดของตัวเอง
- เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วนด้วยตัวเอง

❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส

- กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
- กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (อย่างไม่กังวล)
- กระตุ้นด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
- กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอกล้าปรึกษาหัวหน้า และ กล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ