

ข้อเสนอหลักสูตรฝึกอบรม “Service Dialogue & Complaint Handling”

ออกแบบโดย: ดร.จอมพล จีบภิญโญ

เมื่อ: 20 ธันวาคม 2567

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารในงานบริการ และการรับมือกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า

กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรทุกระดับที่ให้บริการลูกค้า

วันที่ / ระยะเวลาในการฝึกอบรม / เวลา

ยังไม่กำหนดวัน / 6 ชม. / 9.00 - 16.00 น.

เนื้อหา

โมดูล		เนื้อหา	วิธีการ	ระยะเวลา
เข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น	1	1. กรณีศึกษา: หลัก Personalization โดย Meta	• บรรยาย • กรณีศึกษา	9.00 - 9.15
การให้วาทศิลป์เพื่อการให้บริการ	2	1. กิจกรรม: คำพูดของลูกค้าที่ยากจะรับมือ 2. ใช้วาทศิลป์ด้วยกุญแจใจ (Key: K) แห่งการพูด 4 ดอก 2.1.K1 รักษาและเพิ่มพูนเกียรติ 2.1.1.การชมเชย 2.1.2.การสร้างความรู้สึกดี 2.1.2.1.กิจกรรม : แยกแยะ K1 2.1.2.2.กิจกรรม: ตอบกลับลูกค้าด้วยหลักวาทศิลป์ 2.2.K2 รับฟังและตอบสนองอย่างเข้าใจ 2.2.1.การตอบสนองอย่างเข้าใจ (เทคนิคการพูดเพื่อสร้างความเหมือนกัน) 2.2.1.1.กิจกรรม : แยกแยะ K2 2.2.1.2.กิจกรรม: ตอบกลับลูกค้าด้วยหลักวาทศิลป์ 2.3.K3 สร้างการมีส่วนร่วม 2.3.1.1.กิจกรรม : แยกแยะ K3	• บรรยาย • กิจกรรม • กรณีศึกษา • เกมส์	9.15 - 10.30 11.30 - 12.00 13.00 - 14.30

โมดูล	เนื้อหา		วิธีการ	ระยะเวลา
		2.3.1.2.กิจกรรม: ตอบกลับลูกค้าด้วยหลักวาทศิลป์ 2.4.K4 เหตุผลและข้อมูล 3. กิจกรรม: ประโยคไหน K อะไร		
การรับฟัง	3	1. การรับฟัง 1.1.การรับฟังด้วย U Theory 1.2.กรณีศึกษา: การได้ยินและการฟัง 2. การเข้าอกเข้าใจด้วย Empathy Map 2.1.กิจกรรม: ฝึกฟังลูกค้า	• บรรยาย • กิจกรรม • กรณีศึกษา • เกมส์	14.45 - 15.15
การรับมือกับความไม่พอใจของลูกค้า	4	1. HEAT Model 1.1. Hear Them Out : รับฟัง 1.2. Emphasize : เห็นใจ 1.3. Apologize : ขออภัย 1.4. Take Action : แสดงความรับผิดชอบไปดำเนินการ 2. การรับผิดชอบ 3 ระดับ 2.1. กรณีศึกษา: การรับผิดชอบ 3 ระดับ 3. กิจกรรม: คุณจะรับผิดชอบอย่างไร	• บรรยาย • กรณีศึกษา	14.45 - 16.00