

Efficient Complaint Handling Skills

ทักษะในการจัดการกับคอมเพลนได้อย่างเห็นผล

ระยะเวลา 1 วัน

หลักการและเหตุผล

จะเป็นอย่างไรถ้าหาก

- บุคลากรมีทัศนคติเชิงลบต่อการร้องเรียนของลูกค้า มองว่าการร้องเรียนเป็นเรื่องน่าเบื่อหน่าย พยายามหนีปัญหาหรือผลักภาระไปให้กับผู้อื่น
- บุคลากรจัดการกับการร้องเรียนนั้นไม่ถูกวิธี จนทำให้ลูกค้าไม่พอใจมากยิ่งขึ้น
- ลูกค้านำข้อร้องเรียนนี้ไปบอกต่อรวมถึงแชร์เรื่องราวผ่าน Social Media จนทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร

วัตถุประสงค์

- มีทัศนคติเชิงบวก มองทุกข้อร้องเรียนเป็นโอกาสที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
- สามารถรับมือเบื้องต้นกับลูกค้าที่มีอารมณ์โกรธ เพื่อไม่ให้เรื่องบานปลายแย่งลงกว่าเดิม
- จัดการกับคอมเพลนนั่นอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้งหนึ่ง
- ถ่ายทอดความรู้ทั้งเทคนิคและทัศนคติสู่บุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รายละเอียดหลักสูตร

ทัศนคติเชิงบวกต่อการถูกคอมเพลน

- ปรับทัศนคติจากลบเป็นบวก จากหนีเป็นเข้าหา
- กรอบความคิดแบบยึดติด กับ แบบเติบโต (Fixed vs Growth Mindset)
- ความท้าทายในการเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วย Intention Setting
- สมการแห่งความเข้าใจลูกค้า $E + R = O$

การสื่อสารเพื่อบริการเป็นเลิศ (Service Communication)

- เทคนิคในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- คำพูด น้ำเสียง ภาษากาย ในการสื่อสาร
- การฟังอย่างเข้าใจ (Empathic Listening)
- ทำอย่างไรเมื่อต้องปฏิเสธลูกค้า

การจัดการกับคอมเพลนอย่างมีประสิทธิภาพ

- ความเข้าใจผิดในการรับมือกับลูกค้าที่คอมเพลน
- โหมดของเหตุผลกับโหมดของอารมณ์
- LEO เครื่องมือในการจัดการกับคอมเพลน
- ประโยคทองที่ใช้ในการรับอารมณ์ลูกค้า

- ฝึกปฏิบัติกับสถานการณ์จำลอง

โค้ชซึ่งประสบความสำเร็จ (Coaching for Success)

- โค้ชซึ่งกับการตั้งศักยภาพอย่างยั่งยืน
- โค้ชซึ่งด้วย Stay Stop Start Model
- การเขียน Action Plan ส่วนตัว สู่การนำไปใช้จริง

รูปแบบการฝึกอบรม

การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพต้องผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้เรียนได้เห็นความสำคัญของสิ่งที่ได้เรียนรู้และสามารถนำไปใช้ได้จริง และจะต้องเกิดจากความสมดุลระหว่าง ทักษะ (Skillset) และทัศนคติ (Mindset) ซึ่งหลักสูตรนี้ได้ถูกออกแบบมาให้ความกลมกลืนของสองปัจจัยดังกล่าว ดังนี้

ทักษะ (Skillset)

ผู้เข้ารับการอบรมจะได้ฝึกทักษะเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับการใช้เทคนิคที่ได้เรียนรู้ในคลาส โดยมีกรณีศึกษาและสถานการณ์จำลองเสมือนจริงเป็นบททดสอบ

ทัศนคติ (Mindset)

ผู้สอนออกแบบการสอนผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ปรับทัศนคติให้ยอมรับและเห็นความสำคัญของสิ่งที่กำลังเรียนรู้ มีความคิดเชิงบวกและสร้างสรรค์ที่สร้างความมั่นใจในการนำความรู้จากคลาสไปปรับใช้ได้จริงในหน่วยงาน