

การรับมือและจัดการกับลูกค้าเจ้าปัญหา รุ่นที่ 10



Dealing with Difficult Customer

“ลูกค้าล้วนต้องการให้คุณดูแลพวกเขาแบบคนสำคัญที่สุดในทุกกรณี”

วันที่จัด วันพุธที่ 27 มีนาคม 2562

เวลา 09:00-16:30 น. (ลงทะเบียนเวลา 08.00 น.) รับจำนวน 20 ท่าน

สถานที่ ห้องสัมมนา สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

สมาชิก : 3,000 + VAT 7% 210 = 3,210 บาท

(สมาชิก ส.ส.ท., นักศึกษาปริญญาตรี, หน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ)

บุคคลทั่วไป : 3,500 + VAT 7% 245 = 3,745 บาท

ลูกค้ากับงานบริการเป็นของคู่กันจนแทบจะไม่สามารถแยกออกจากกันได้ หลายหลายธุรกิจสามารถเติบโตและก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง เนื่องจากมีลูกค้าเป็นฐานกำลังสำคัญในการต่อ ยอดความสำเร็จให้องค์กร แต่ความจริงที่คุณปฏิเสธไม่ได้ คือ ลูกค้ายิ่งเพิ่มปริมาณมากขึ้น ความต้องการของลูกค้ายิ่งเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว ไม่ใช่เฉพาะลูกค้าแบบพิเศษที่คุณต้องดูแลอย่างเหนือชั้น แต่ลูกค้าเกือบทุกรายล้วนต้องการให้คุณดูแลพวกเขาแบบคนสำคัญที่สุดในทุกกรณี ตามคำกล่าวที่ว่า **“ลูกค้าหนึ่งร้อยคน กับอารมณ์หนึ่งร้อยแบบ!”**

ดังนั้น ในฐานะผู้ให้บริการทุกสายงานจึงต้องเตรียมตั้งรับและตั้งสู้กับความต้องการของลูกค้ากันอย่างนับไม่ถ้วน ไม่ใช่แค่ลูกค้ามีความต้องการเวลามาขอรับบริการเท่านั้นแต่พวกเขายังพกพาอารมณ์ที่เดือดพล่านและเอาตัวเองเป็นที่ตั้งแบบสุดๆ อีกต่างหาก **แล้วคุณจะทำอย่างไร...เมื่อลูกค้ามาถึง ?**

วัตถุประสงค์

1. พัฒนาความรู้เกี่ยวกับลักษณะลูกค้าที่จัดการได้ยากในงานบริการ
2. พัฒนาความรู้และทักษะการสื่อสารในงานบริการมิติต่างๆ
3. พัฒนาทักษะการจัดการและรับมือลูกค้าที่จัดการได้ยากด้วยจิตวิทยาการสื่อสาร
4. ศึกษาถึงวิธีการประเมินผลผู้ขายอย่างไรให้เข้ากับมาตรฐาน ISO 9001:2015

หัวข้อการอบรมสัมมนา

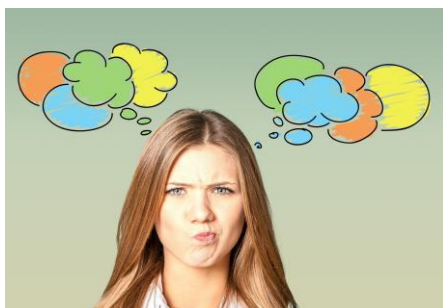
เวลา 09.00-16.30 น

“2C” สู่การเป็นมืออาชีพในการรับมือกับลูกค้า” customer

- ❖ ตีแผ่ความจริงในงานบริการที่ลูกค้าเหมือนเจ้าของธุรกิจ
- ❖ มงกุฎของลูกค้ายิ่งมีความต้องการดังราชา
- ❖ ปัญหาโลกแตกของลูกค้าที่มาจากดาวมฤตยู
- ❖ อำนาจจิตของลูกค้ายิ่งส่งผลต่อพฤติกรรมก้าวร้าว
- ❖ 7 นิสัยยอดแย่ที่ตัดตัวลูกค้ามาเพราะความกลัว
- ❖ เจาะลึกการวิเคราะห์ลูกค้าแบบฉบับพลังด้วย STC Model
- ❖ ทำโมเมื่อบอก ไม่ แต่ลูกค้าดันบอก ใช่

Communication

- ❖ การสร้างความประทับใจตั้งแต่ลูกค้าปรากฏตัว
- ❖ วิธีสะท้อนความรู้สึกของลูกค้าด้วยกลยุทธ์กระจกเงา
- ❖ เทคนิคการสนทนาแบบอ้อมค้อมในเรื่องที่อยากปฏิเสธ
- ❖ การหลอกให้ลูกค้าตัดสินใจด้วยวิธีให้อำนาจ
- ❖ จิตวิทยาการควบคุมอารมณ์ของลูกค้าในภาวะวิกฤต
- ❖ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยวิธีสมคบคิด
- ❖ กลเม็ดการสร้างเรื่องโกหกให้เหมือนจริงในการบริการ
- ❖ ทักษะการสื่อสารโดยไร้ร่างกายนำความคิดและพูดให้เชื่อ



วิทยากร

คุณเกสร วัลลิษย์เดช

Training Consultant, Image and Communication Trainer

😊 หลักสูตรที่แนะนำเพื่อต่อยอดการเรียนรู้ 😊

1. กลยุทธ์การบริการลูกค้าอย่างเหนือระดับ
2. คิด-ทำ-นำเสนอ เปลี่ยนคุณให้เป็นมืออาชีพ
3. การจัดการความคิดอย่างมีประสิทธิภาพ
4. คิดในกล่อง คิดนอกกรอบ คิดเพื่อชัยชนะ
5. ทักษะการสื่อสารเพื่อผูกมิตรและจูงใจผู้อื่น

สนใจสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่ 02-717-3000 ต่อ 81

Email: et@tpa.or.th