

# การรับมือและจัดการกับลูกค้าเจ้าปัญหา (Hybrid)

## Dealing with Difficult Customer

วันที่จัด **รุ่น 5** วันอังคารที่ 21 มิถุนายน 2565

เวลา 09:00 – 16:30 น.

รับจำนวน 15 ท่าน

**(Offline) สมาชิก:** (สมาชิก ส.ส.ท., นักศึกษาปริญญาตรี, หน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ)

3,000 + 210 (VAT 7%) = 3,210 บาท

**(Offline) บุคคลทั่วไป:**

3,500 + 245 (VAT 7%) = 3,745 บาท



**(Online) สมาชิก:** (สมาชิก ส.ส.ท., นักศึกษาปริญญาตรี, หน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ)

2,500 + 175 (VAT 7%) = 2,675 บาท

**(Online) บุคคลทั่วไป:**

2,800 + 196 (VAT 7%) = 2,996 บาท



**เข้าใจลูกค้า ค้นหาความต้องการที่แท้จริง พร้อมสื่อสารเพื่อนำเสนอความช่วยเหลือได้ตรงจุด”**

ลูกค้ากับงานบริการเป็นของคู่กันจนแทบจะไม่สามารถแยกออกจากกันได้ หลากหลายธุรกิจสามารถเติบโตและก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้งเนื่องจากมีลูกค้าเป็นฐานกำลังสำคัญในการต่อยอดความสำเร็จให้องค์กร แต่ความจริงที่คลุมเครือไม่ได้ คือ ลูกค้ายิ่งเพิ่มปริมาณมากขึ้น ความต้องการของลูกค้ายิ่งเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว ไม่ใช่เฉพาะลูกค้าแบบพิเศษที่คุณต้องดูแลอย่างเหนือชั้น แต่ลูกค้าเกือบทุกรายล้วนต้องการให้คุณดูแลพวกเขาแบบคนสำคัญที่สุดในทุกกรณี ตามคำกล่าวที่ว่า **“ลูกค้าหนึ่งร้อยคน กับอารมณ์หนึ่งร้อยแบบ!”**

ดังนั้น ในฐานะผู้ให้บริการทุกสายงานจึงต้องเตรียมตั้งรับและตั้งสู้กับความต้องการของลูกค้ากันอย่างนับไม่ถ้วน ไม่ใช่แค่ลูกค้ามีความต้องการเวลามาขอรับบริการเท่านั้น แต่พวกเขายังพกพาอารมณ์ที่เดือดพล่านและเอาตัวเองเป็นที่ตั้งแบบสุดๆ อีกต่างหาก

**แล้วคุณจะทำอย่างไร...เมื่อลูกค้ามาถึง ?**

### สิ่งที่ได้รับหลังอบรมและสัมมนา

1. ทักษะการวิเคราะห์ลูกค้าและการเลือกวิธีการบริการที่เหมาะสม
2. ทักษะการสนทนาในสถานการณ์บริการมิติต่างๆ
3. ทักษะการฟังด้วยใจเพื่อนำสู่ความเข้าใจที่แท้จริง
4. ทักษะการใช้คำพูดที่สะท้อนการรับฟังอย่างตั้งใจ
5. ทักษะการสะท้อนอารมณ์และความรู้สึกของคู่สนทนา
6. ทักษะการใช้น้ำเสียงและภาษาภายในการสื่อสารกับลูกค้า
7. ทักษะการสร้างคำพูดในการสื่อสารที่สร้างความประทับใจ
8. ทักษะการควบคุมความคิดของตนเองและลูกค้า
9. ทักษะการเลือกใช้จิตวิทยาในการรับมือลูกค้าที่จัดการยาก

### คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา

- ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ หัวหน้างาน ผู้ดูแลโครงการต่างๆ ที่ปรึกษา หรือนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- บุคลากรในองค์กรทุกระดับ เช่น ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด
- ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายการผลิต เป็นต้น
- บุคคลที่สนใจพัฒนาตนเองด้านการสื่อสารเพื่อรับมือและจัดการลูกค้า

**หัวข้อการอบรมสัมมนา**

เวลา 09.00-16.30 น

### ‘6 หัวข้อ’ สู่การสร้างความพร้อมในการรับมือกับลูกค้า

- ค้นหาและรับรู้ความต้องการของลูกค้า (Needs)
- เข้าใจความแตกต่างของสไตล์ลูกค้า (Style)
- สนทนากับลูกค้าต่างสถานการณ์ (Talk)
- ไม่เป็นมิตร, บ่นไปเรื่อย, ลังเลเสมอ, คิดลบโหด, รู้ไปหมด,
- นิ่งเงียบและลูกค้าขุ่นตาม
- ฟังด้วยใจเพื่อสัมผัสถึงความรู้สึกของลูกค้า (Deep Listening)
- สร้างชุดคำพูดในการโต้ตอบกับลูกค้าให้ได้ใจ (SEA Model)
- เพิ่มออร่าบริการเชิงบวกพร้อมรับมือลูกค้า (Service Mind Aura)

**“เข้าใจลูกค้า ค้นหาความต้องการที่แท้จริง พร้อมสื่อสารเพื่อนำเสนอความช่วยเหลือได้ตรง**



อบรม **Online** ผ่านโปรแกรม **ZOOM**

**วิทยากร**

**คุณเกสร วลัยชูเดช**

ที่ปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากรในองค์กร  
ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลิกภาพและการสื่อสาร