

การรับมือและจัดการกับลูกค้าเจ้าปัญหา



Dealing with Difficult Customer

วันที่จัด **รุ่น 14** : วันจันทร์ที่ 28 มิถุนายน 2564

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

เข้าใจลูกค้า ค้นหาความต้องการที่แท้จริง พร้อมสื่อสารเพื่อนำเสนอความช่วยเหลือได้ตรงจุด

ลูกค้ากับงานบริการเป็นของคู่กันจนแทบจะไม่สามารถแยกออกจากกันได้ หลายหลายธุรกิจสามารถเติบโตและก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้งเนื่องจากมีลูกค้าเป็นฐานกำลังสำคัญในการต่อยอดความสำเร็จให้องค์กร แต่ความจริงที่คุณปฏิเสธไม่ได้ คือ ลูกค้ายิ่งเพิ่มปริมาณมากขึ้น ความต้องการของลูกค้ายิ่งเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว ไม่ใช่เฉพาะลูกค้าแบบพิเศษที่คุณต้องดูแลอย่างเหนือชั้น แต่ลูกค้าเกือบทุกรายล้วนต้องการให้คุณดูแลพวกเขาแบบคนสำคัญที่สุดในทุกกรณี ตามคำกล่าวที่ว่า **“ลูกค้าหนึ่งร้อยคน กับอารมณ์หนึ่งร้อยแบบ!”**

ดังนั้น ในฐานะผู้ให้บริการทุกสายงานจึงต้องเตรียมตัวรับและตั้งสູ້กับความต้องการของลูกค้ากันอย่างนับไม่ถ้วน ไม่ใช่แค่ลูกค้ามีความต้องการเวลาขอรับบริการเท่านั้น แต่พวกเขายังพกอารมณ์ที่เดือดพล่านและเอาตัวเองเป็นที่ตั้งแบบสุดๆ อีกต่างหาก

แล้วคุณจะทำอย่างไร...เมื่อลูกค้ามาถึง ?

สิ่งที่ได้รับหลังอบรมและสัมมนา

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

คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา

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

รูปแบบการอบรมและสัมมนา

- บรรยายแบบมีส่วนร่วม สาธิต นำเสนอตัวอย่างและให้คำปรึกษา
- ฝึกปฏิบัติผ่าน Workshop กรณีศึกษาและสนทนาแบบกลุ่ม

หัวข้อการอบรมสัมมนา

เวลา 09.00-16.30 น

‘6 หัวข้อ’ สู่การสร้างความพร้อมในการรับมือกับลูกค้า

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

“เข้าใจลูกค้า ค้นหาความต้องการที่แท้จริง

พร้อมสื่อสารเพื่อนำเสนอความช่วยเหลือได้ตรง



วิทยากร

คุณเกสรฯ วลัยชัชเดช

ที่ปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากรในองค์กร

ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลิกภาพและการสื่อสาร