

การแก้ไขและป้องกันข้อร้องเรียนจากลูกค้า รุ่นที่ 48

Customer Complaint Corrective and Preventive Action



วันที่จัด วันพุธที่ 19 มิถุนายน 2562

สมาชิก 3,000 + VAT 7% 210 = 3,210 บาท

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

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

สถานที่ ห้องสัมมนา สยามคอสโสมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

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

ในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 นั้นองค์การจะต้องมุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก เพื่อที่จะวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์การรวมถึงการที่จะขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ไปสู่ตลาดภายในประเทศหรือต่างประเทศ “ลูกค้านับว่าเป็นสิ่งสำคัญ” การที่จะทำให้ลูกค้าหันกลับมาซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์มาก ๆ ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าแต่อย่างไรก็ตามการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อาจจะมีข้อบกพร่องที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจจึงร้องเรียนมายังองค์การนั้นองค์การจะต้องขจัดปัญหาเหล่านี้ออกไปและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก



วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจเทคนิคที่จะแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่ดีที่สุด
2. เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปปรับปรุงการทำงานและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางป้องกันข้อร้องเรียนลูกค้าในอนาคต

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

ผู้จัดการฝ่ายขาย, QA, QMR และผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ

คุณภาพ ISO 9001

หัวข้อการอบรมและสัมมนา

- ☞ ลักษณะของความต้องการของลูกค้า
- ☞ ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อองค์การ
- ☞ สาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน
- ☞ การกำหนด KPI ของข้อร้องเรียนลูกค้า
- ☞ การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนจากลูกค้าและข้อมูลประกอบ
- ☞ การกำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- ☞ วิธีการปฏิบัติเมื่อลูกค้ามีการร้องเรียนเข้ามา



☎ ทางโทรศัพท์

☒ ทางจดหมายหรือ e-mail

➔ การที่ไปพบลูกค้าด้วยตนเองและรับข้อร้องเรียน

➔ ลูกค้ามาร้องเรียนถึงองค์การ

- ☞ เทคนิคการสื่อสารข้อร้องเรียนลูกค้าภายในองค์การ
- ☞ การค้นหาปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียนด้วยเทคนิค Why Why Analysis
- ☞ กรณีศึกษา
- ☞ การใช้เทคนิค 7 ขั้นตอนในการแก้ไขข้อร้องเรียนลูกค้า
- ☞ การตรวจสอบและทบทวนการแก้ไขและป้องกัน
- ☞ เทคนิคการสื่อสารการแก้ไขป้องกันข้อร้องเรียนกลับไปยังลูกค้า
- ☞ กรณีศึกษา
- ☞ สรุปตอบข้อซักถาม และการทดสอบ



วิทยากร

คุณณวัฒน์ จันทร์ถาวร

กรรมการผู้จัดการ CCT SQUARE CO., LTD.



หลักสูตรแนะนำ

การควบคุมเอกสารและข้อมูลของระบบมาตรฐาน

ISO9001, 14001, 18001

วันพุธที่ 5 – วันพฤหัสบดีที่ 6 มิถุนายน 2562

ความเข้าใจและการประยุกต์ใช้ข้อกำหนด ISO9001 : 2015

วันศุกร์ที่ 14 มิถุนายน 2562

