

การรับมือและจัดการกับลูกค้าเจ้าปัญหา

Dealing with Difficult Customer



วันที่จัด รุ่น 12 : วันพฤหัสบดีที่ 17 ตุลาคม 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 สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

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

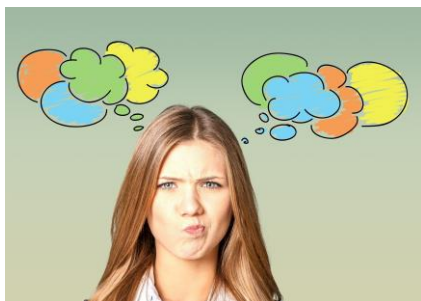
ลูกค้ากับงานบริการเป็นของคู่กันจนแทบจะไม่สามารถแยกออกจากกันได้ หลากหลายธุรกิจสามารถเติบโตและก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง เนื่องจากมีลูกค้าเป็นฐานกำลังสำคัญในการต่อยอดความสำเร็จให้องค์กร แต่ความจริงที่คุณปฏิเสธไม่ได้ คือ ลูกค้ายิ่งเพิ่มปริมาณมากขึ้น ความต้องการของลูกค้ายิ่งเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว ไม่ใช่เฉพาะลูกค้าแบบพิเศษที่คุณต้องดูแลอย่างเหนือชั้น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

ดังนั้น ในฐานะผู้ให้บริการทุกสายงานจึงต้องเตรียมตัวรับและตั้งสู้กับความต้องการของลูกค้ากันอย่างนับไม่ถ้วน ไม่ใช่แค่ลูกค้ามีความต้องการเวลามาขอรับบริการเท่านั้นแต่พวกเขายังพกอารมณ์ที่เดือดพล่านและเอาตัวเองเป็นที่ตั้งแบบสุดๆ อีกต่างหาก **แล้วคุณจะทำอย่างไร...เมื่อลูกค้ามาถึง ?**

สิ่งที่คุณจะได้รับ

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

“ลูกค้าล้วนต้องการให้คุณดูแลพวกเขาแบบคนสำคัญที่สุดในทุกกรณี”



วิทยากร

คุณเกสร วลัยซ์เดช

ที่ปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากรในองค์กรผู้เชี่ยวชาญ
ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพและการสื่อสาร

หัวข้อการอบรมสัมมนา

เวลา 09.00-16.30 น

“2C สู่การเป็นมืออาชีพในการรับมือกับลูกค้า” customer

- ตีแผ่ความจริงในงานบริการที่ลูกค้าเหมือนเจ้าของธุรกิจ
- มงกุฏของลูกค้ายกับความคาดหวังดั่งราชา
- ปัญหาโลกแตกของลูกค้าที่มาจากความมดตุย
- อำนาจจิตของลูกค้าที่ส่งผลต่อพฤติกรรมก้าวร้าว
- 7 นิสัยยอดแย่ที่ติดตัวลูกค้ามาเพราะความกลัว
- เจาะลึกการวิเคราะห์ลูกค้าแบบฉบับพลันด้วย STC Model
- ทำไมเมื่อบอก ไม่ แต่ลูกค้าดันบอก ใช่

Communication

- การสร้างความประทับใจตั้งแต่ลูกค้าปรากฏตัว
- วิธีสะท้อนความรู้สึกของลูกค้าด้วยกลยุทธ์กระจกเงา
- เทคนิคการสนทนาแบบอ้อมค้อมในเรื่องที่อยากปฏิเสธ
- การหลอกให้ลูกค้าตัดสินใจได้ด้วยวิธีให้อำนาจ
- จิตวิทยาการควบคุมอารมณ์ของลูกค้าในภาวะวิกฤต
- การตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยวิธีสมคบคิด
- กลเม็ดการสร้างเรื่องโกหกให้เหมือนจริงในการบริการ
- ทักษะการสื่อสารโดยใช้ร่างกายนำความคิดและพูดให้เชื่อ



😊 **หลักสูตรที่แนะนำเพื่อต่อยอดการเรียนรู้** 😊

1. กลยุทธ์การบริการลูกค้าอย่างเหนือระดับ
 2. คิด-ทำ-นำเสนอ เปลี่ยนคุณให้เป็นมืออาชีพ
 3. การจัดการความคิดอย่างมีประสิทธิภาพ
 4. คิดในกล่อง คิดนอกกรอบ คิดเพื่อชัยชนะ
 5. ทักษะการสื่อสารเพื่อผูกมิตรและจูงใจผู้อื่น
- สนใจสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่ 02-717-3000 ต่อ 81
สำรองที่นั่งได้ที่ www.tpif.or.th