

การแก้ไขและป้องกันข้อร้องเรียนจากลูกค้า รุ่นที่ 46

Customer Complaint Corrective and Preventive Action



วันที่จัด วันศุกร์ที่ 21 ธันวาคม 2561
 เวลา 09.00 - 16.30 น. (ลงทะเบียนเวลา 08.00 น.) **รับจำนวน 20 ท่าน**
 สถานที่ ณ ห้องสัมมนา สยามคอมสงเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

สมาชิก 2,800 + VAT 7% 196 = 2,996 บาท
 (สมาชิก ศ.ส.ท., นักศึกษาปริญญาตรี, หน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ)
 บุคคลทั่วไป 3,300 + VAT 7% 231 = 3,531 บาท

ในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 นั้นองค์การจะต้องมุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก เพื่อที่จะวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์การรวมถึงการที่จะขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ไปสู่ตลาดภายในประเทศหรือต่างประเทศ **ลูกค้านับว่าเป็นสิ่งสำคัญ**การที่จะทำให้ลูกค้าหันกลับมาซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์มาก ๆ ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าแต่อย่างไรก็ตามการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อาจจะมียุขบพร่องที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจจึงร้องเรียนมายังองค์การฉะนั้นองค์การจะต้องขจัดปัญหาเหล่านั้นออกไปและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก

สิ่งที่คุณจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจเทคนิคที่จะแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่ดีได้
2. เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปปรับปรุงการทำงานและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางป้องกันข้อร้องเรียนลูกค้าในอนาคต

คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา

ผู้จัดการฝ่ายขาย, QA, QMR และผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ

ISO 9001

วิธีการอบรมและสัมมนา : บรรยายกรณีศึกษาและ Workshop

หัวข้อการอบรมและสัมมนา

- * ลักษณะของความต้องการของลูกค้า
- * ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อองค์การ
- * สาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน
- * การกำหนด KPI ของข้อร้องเรียนลูกค้า
- * การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนจากลูกค้าและข้อมูลประกอบ
- * การกำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- * วิธีการปฏิบัติเมื่อลูกค้ามีการร้องเรียนเข้ามา
 - ทางโทรศัพท์
 - ทางจดหมายหรือ e-mail
 - การที่ไปพบลูกค้าด้วยตนเองและรับข้อร้องเรียน
 - ลูกค้ามาร้องเรียนถึงองค์การ
- * เทคนิคการสื่อสารข้อร้องเรียนลูกค้าภายในองค์การ
- * การค้นหาปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียนด้วยเทคนิค Why Why Analysis
- * กรณีศึกษา
- * การใช้เทคนิค 7ขั้นตอนในการแก้ไขข้อร้องเรียนลูกค้า
- * การตรวจสอบและทบทวนการแก้ไขและป้องกัน
- * เทคนิคการสื่อสารการแก้ไขป้องกันข้อร้องเรียนกลับไปยังลูกค้า
- * กรณีศึกษา
- * สรุปตอบข้อซักถาม และการทดสอบ



วิทยากร
คุณณวัฒน์ จันทร์ถาวร
 กรรมการผู้จัดการ
 บริษัท ซี ซี ที สแควร์ จำกัด