

การแก้ไขและป้องกันข้อร้องเรียนจากลูกค้า รุ่นที่ 47

Customer Complaint Corrective and Preventive Action



วันที่จัด วันศุกร์ที่ 1 มีนาคม 2562

สมาชิก 3,000 + VAT 7% 210 = 3,210 บาท

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

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

สถานที่ ห้องสัมมนา สยามสงเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

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

ในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 นั้นองค์กรจะต้องมุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก เพื่อที่จะวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์การรวมถึงการที่จะขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ไปสู่ตลาดภายในประเทศหรือต่างประเทศ **“ลูกค้านับว่าเป็นสิ่งสำคัญ”** การที่จะทำให้ลูกค้าหันกลับมาซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์มาก ๆ ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าแต่อย่างไรก็ตามการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อาจจะมีข้อบกพร่องที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจจึงร้องเรียนมายังองค์กรฉะนั้นองค์กรจะต้องขจัดปัญหาเหล่านี้ออกไปและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก






วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจเทคนิคที่จะแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่ดีที่สุด
2. เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปปรับปรุงการทำงานและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางป้องกันข้อร้องเรียนลูกค้าในอนาคต

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

ผู้จัดการฝ่ายขาย, QA, OMR และผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ

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 จันท์ถาวร
กรรมการผู้จัดการ CCT SQUARE CO., LTD.



หลักสูตรแนะนำ

การวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการทางธุรกิจ/
ระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2015 : PDCA)

วันพฤหัสบดีที่ 25 – วันศุกร์ที่ 26 เมษายน 2562

ความเข้าใจและการประยุกต์ใช้ข้อกำหนด ISO9001 : 2015

วันศุกร์ที่ 26 เมษายน 2562

