

การแก้ไขและป้องกันข้อร้องเรียนจากลูกค้า

Customer Complaint Corrective and Preventive Action



วันที่จัด รุ่น 50 : วันพุธที่ 11 ธันวาคม 2562

สมาชิก 3,000 + 210 (VAT 7%) = 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 + 245 (VAT 7%) = 3,745 บาท

ในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001 นั้นองค์กรจะต้องมุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก เพื่อที่จะวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์การรวมถึงการที่จะขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ไปสู่ตลาดภายในประเทศหรือต่างประเทศ “ลูกค้านับว่าเป็นสิ่งสำคัญ” การที่จะทำให้ลูกค้าหันกลับมาซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์มาก ๆ ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า แต่อย่างไรก็ตามการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อาจจะมียกข้อบกพร่องที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจจึงร้องเรียนมายังองค์กร ฉะนั้นองค์กรจะต้องขจัดปัญหาเหล่านี้ออกไปและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจเทคนิคที่จะแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่ดีที่สุด
2. เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปปรับปรุงการทำงานและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางป้องกันข้อร้องเรียนลูกค้าในอนาคต

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

ผู้จัดการฝ่ายขาย, QA, QMR และผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ

หัวข้อการอบรมและสัมมนา

- ลักษณะของความต้องการของลูกค้า
- ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อองค์การ
- สาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน
- การกำหนด KPI ของข้อร้องเรียนลูกค้า
- การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนจากลูกค้าและข้อมูลประกอบ
- การกำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- วิธีการปฏิบัติเมื่อลูกค้ามีการร้องเรียนเข้ามา
 - ทางโทรศัพท์
 - ทางจดหมายหรือ e-mail
 - การที่ไปพบลูกค้าด้วยตนเองและรับข้อร้องเรียน
 - ลูกค้ามาร้องเรียนถึงองค์การ



- เทคนิคการสื่อสารข้อร้องเรียนลูกค้าภายในองค์กร
- การค้นหาปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียนด้วยเทคนิค

Why Why Analysis

- กรณีศึกษา
- การใช้เทคนิค 7 ขั้นตอนในการแก้ไขข้อร้องเรียนลูกค้า
- การตรวจสอบและทบทวนการแก้ไขและป้องกัน
- เทคนิคการสื่อสารการแก้ไขป้องกันข้อร้องเรียนกลับไปยังลูกค้า
- กรณีศึกษา



หลักสูตรแนะนำ

1. การทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าเพื่อการปรับปรุงคุณภาพ
2. การแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดจาก Outsource/Supplier
3. สร้างจิตสำนึกคุณภาพอย่างสร้างสรรค์
4. การวางแผนเพื่อการประกันคุณภาพ



วิทยากร



คุณณวัฒน์ จันทร์ถาวร

กรรมการผู้จัดการ

CCT SQUARE CO., LTD.