

การแก้ไขและป้องกันข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Hybrid)

Customer Complaint Corrective and Preventive Action

“ลูกค้านับเป็นคนสำคัญ....แต่เสียงของลูกค้า นับว่าสำคัญกว่า”

วันที่จัด วันพฤหัสบดีที่ 23 ธันวาคม 2564

เวลา 09:00 – 16:30 น.

รับจำนวน 20 ท่าน

(Offline) สมาชิก:

3,000 + 210 (VAT 7%) = 3,210 บาท

(Offline) บุคคลทั่วไป:

3,500 + 245 (VAT 7%) = 3,745 บาท



(Online) สมาชิก:

2,500 + 175 (VAT 7%) = 2,675 บาท

(Online) บุคคลทั่วไป:

2,800 + 196 (VAT 7%) = 2,996 บาท



ในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001 นั้นองค์กรจะต้องมุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก เพื่อที่จะวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรรวมถึงการที่จะขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ไปสู่ตลาดภายในประเทศหรือต่างประเทศ

“ลูกค้านับว่าเป็นคนสำคัญ” การที่จะทำให้ลูกค้าหันกลับมาซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ต่างๆ ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า แต่อย่างไรก็ตาม การผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อาจจะมีข้อบกพร่องที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ จึงร้องเรียนมายังองค์กร ดังนั้น องค์กรจะต้องบริหารจัดการปัญหานั้นออกไป และป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก

สิ่งที่ได้รับหลังอบรมและสัมมนา

- เข้าใจเทคนิคที่จะแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่ดีที่สุด
- สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับปรุงการทำงานและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์
- สามารถใช้เป็นแนวทางป้องกันข้อร้องเรียนจากลูกค้าในอนาคต

คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา

ผู้จัดการฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายบริการลูกค้า, QA, ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ



หัวข้อการอบรมและสัมมนา

- ลักษณะความต้องการของลูกค้า
- ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อองค์กร
- สาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน
- การกำหนด KPI ของข้อร้องเรียนลูกค้า
- การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนจากลูกค้า และข้อมูลประกอบ
- การกำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- วิธีการปฏิบัติเมื่อลูกค้ามีการร้องเรียนเข้ามา
 - ทางโทรศัพท์
 - ทางจดหมายหรือ e-mail
 - การที่ไปพบลูกค้าด้วยตนเอง และรับข้อร้องเรียน
 - ลูกค้ามาร้องเรียนถึงองค์กร
- เทคนิคการสื่อสารข้อร้องเรียนจากลูกค้าภายในองค์กร
- การค้นหาปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียนด้วยเทคนิค Why Why Analysis
- กรณีศึกษา
- การใช้เทคนิค 7 ขั้นตอนในการแก้ไขข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- การตรวจสอบ ทบทวนการแก้ไขและป้องกัน
- เทคนิคการสื่อสารการแก้ไขป้องกันข้อร้องเรียนกลับไปยังลูกค้า
- กรณีศึกษา



หลักสูตรแนะนำ

- การตรวจติดตามคุณภาพภายในตามมาตรฐาน ISO 9001:2015
- การบริหารการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับข้อกำหนด IATF 16949:2016
- ความเข้าใจและการประยุกต์ใช้ข้อกำหนด ISO 9001:2015

วิทยากร

คุณณวัฒน์ จันทร์ถาวร

กรรมการผู้จัดการ

บริษัท ซีซีที สแควร์ จำกัด

ผู้ตรวจประเมิน ISO 9001:2015 และ IATF 16949:2016

กรรมการตัดสินผลงาน Thailand Quality Prize

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

อบรม Online ผ่านโปรแกรม ZOOM