



**BOSTON NETWORK**

The Global Knowledge Network

**Course:**

## **Customer Service and Complaint Handling Workshop**

เรียนรู้การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้าและการให้บริการอย่างมืออาชีพ

**Duration:** 1 Day (9:00 – 16:00)

**BOSTON NETWORK**  
The Global Knowledge Network

**PRACTICAL WORKSHOP**

พัฒนาคุณและองค์กรสู่  
การสร้างการบริการระดับสากล

ด้วยหลักสูตร

# CUSTOMER SERVICE AND COMPLAINT HANDLING WORKSHOP

การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้า  
และการให้บริการอย่างมืออาชีพ

สร้างมุมมองแนวคิดเชิงบวกของทีมบริการ เรียนรู้เทคนิควิธีการ  
รับมือกับข้อร้องเรียน การแก้สถานการณ์จัดการอารมณ์ของลูกค้า  
พร้อมแนวคิดการบริการด้วยหัวใจเพื่อสร้างองค์กรแห่งการบริการ  
อย่างแท้จริงอย่างองค์กรชั้นนำระดับโลก



สอนโดย  
คณาจารย์  
มืออาชีพ

Class  
Inhouse

Class  
Public

Live  
Distance  
Training

 [www.bostonnetwork.com](http://www.bostonnetwork.com)  
 **02-949-0955**





## หลักการและเหตุผล:

การที่องค์กรธุรกิจแห่งหนึ่งจะประสบความสำเร็จได้นั้น มิได้มาจากการผลิตสินค้าที่ดีมีมาตรฐานเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการบริการให้ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ ไม่ว่าจะเป็นในตัวสินค้า บริการ มารยาทของพนักงาน ฯลฯ ซึ่งถ้าองค์กรนั้นไม่ได้ให้ความสำคัญในจุดนี้เพียงพออาจก่อให้เกิดผลเสียในระยะยาวต่อผลการดำเนินงานและความมั่นคงของธุรกิจ หลักสูตรนี้ออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทราบแนวคิดของการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากข้อร้องเรียนของลูกค้าในรูปแบบที่ถูกต้อง รวมถึงการแก้ไขปัญหาแบบเบ็ดเสร็จด้วย Service Recovery Program และการกำหนดขั้นตอนและกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้าอย่างมีระบบ นอกจากนี้ยังจะได้เรียนรู้ถึงการจัดการปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้าแบบเชิงรุก เพื่อรักษาภาพลักษณ์และสร้างฐานลูกค้าที่แข็งแกร่งให้กับองค์กรอีกด้วย

## ประโยชน์ที่จะได้รับ:

- สามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ เมื่อได้รับคำตำหนิหรือร้องเรียนจากลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สร้างทัศนคติที่ดีในงานบริการด้วยการเรียนรู้ธรรมชาติและพฤติกรรมของลูกค้า
- เรียนรู้เทคนิคการฟื้นฟูความรู้สึกของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าคงอยู่กับองค์กรตลอดไป

## หัวข้อการบรรยาย:

- การสร้างทัศนคติที่ดีในงานบริการด้วยการเรียนรู้ธรรมชาติและพฤติกรรมของลูกค้า
- เทคนิคการต้อนรับด้วยการจัดการความรู้สึกของลูกค้า
  - Why do Customers Complain?
  - What are Customers' Expectations?
- การกำหนดนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติขององค์กรในเรื่องคำตำหนิและการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- กระบวนการในการดำเนินการฟื้นฟูความรู้สึกของลูกค้า (Service Recovery Program)
  - Apologize
  - Urgent Restatement Technique
  - Empathy Technique
  - Restitution Technique
  - Follow up Technique
- การจัดการกับปัญหาของลูกค้าเชิงรุก (Proactive Customer Complaint Management)

## เหมาะสำหรับ:

- เจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับกลางและระดับสูง ผู้บริหารฝึกหัด ผู้จัดการอาวุโส ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดูแลลูกค้ารวมทั้งผู้ที่สนใจศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องการบริหารจัดการด้านการตลาดและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า



# BOSTON NETWORK

The Global Knowledge Network

วิทยากร:

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

วัน เวลา สถานที่ และค่าใช้จ่าย ในการเข้าร่วมงานสัมมนา

วันที่ 6 พฤศจิกายน 2569 เวลา 09.00-16.00 น. โดยสามารถเลือกการเข้าอบรมได้ 2 ช่องทาง ดังนี้

1. เข้าร่วมอบรมที่โรงแรมจัสมิน ซิตี้ (ซอยสุขุมวิท 23) หรือโรงแรมที่เทียบเท่า

(สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)

ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา ราคา 6,500 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

2. เข้าร่วมอบรมแบบทางไกลโดยการประชุม Distance Learning Instructor-led Virtual Class via Face to Face

Application

ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา ราคา 5,500 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อผู้ประสานงานอบรม โทร: 02 949 0955, 02 318 6891,

086 337 8266, Email: [seminar@bostonnetwork.com](mailto:seminar@bostonnetwork.com) และ Line ID: @bostonnetwork



ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง  
(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย



## BOSTON NETWORK

The Global Knowledge Network



# BOSTON NETWORK

The Global Knowledge Network

แผนที่ โรงแรมจัสมีนซิตี (ซอยสุขุมวิท 23) (สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)





### Registration Form

บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด (สำนักงานใหญ่) 573/140 ซอยรามคำแหง 39 แขวงพลับพลา

เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 Tel: 02-949-0955, 02-318-6891

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105548037730

ข้อมูลผู้เข้าร่วมสัมมนา : (โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนและชัดเจน, ภาษาไทย: ตัวบรรจง, ภาษาอังกฤษ: ตัวพิมพ์)

หลักสูตรที่ร่วมสัมมนา	_____	วันสัมมนา	_____
สนใจร่วมการอบรม	<input type="checkbox"/> แบบ Classroom	<input type="checkbox"/> แบบ Virtual Online	<input type="checkbox"/> เข้าร่วมได้ทั้ง 2 แบบ ขึ้นอยู่กับการยืนยันการจัดจากสถาบัน
ชื่อ-นามสกุล	(ภาษาไทย) _____		
	(ภาษาอังกฤษ) _____		
บริษัท	(ภาษาไทย) _____		
	(ภาษาอังกฤษ) _____		
ตำแหน่งงาน:	_____	แผนก/ฝ่าย:	_____
เบอร์โทรศัพท์ที่ทำงาน:	_____	เบอร์โทรศัพท์มือถือ:	_____
เบอร์โทรสาร Fax:	_____	E-mail:	_____
ชื่อผู้ประสานงาน (HR)	_____	เบอร์โทรศัพท์	_____

ข้อมูลเพื่อใช้ออกใบกำกับภาษี :โปรดตรวจสอบความชัดเจนครบถ้วน เพื่อความถูกต้องของใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีที่ท่านจะได้รับ)

ชื่อที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี :	_____	<input type="checkbox"/> ตามชื่อบริษัทด้านบน
ที่อยู่ที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี:	_____	
	_____	
	_____	

การชำระเงินค่าสัมมนา : สามารถสอบถามรายละเอียดและสำรองที่นั่งได้ที่ 02-949-0955, 02-318-6891 ต่อ 104, 105, 108, 109

<p><b>วิธีการชำระเงิน</b></p> <p><input type="checkbox"/> โอนเงินเข้าบัญชี บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด</p> <p>ธนาคารที่เอ็มบีธนชาต สาขาเอสพลานาด รัชดา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 667-2-01501-0 โอนวันที่ _____</p> <p>ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสี่แยกศรีวิภา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 140-2-63049-9 โอนวันที่ _____</p> <p><input type="checkbox"/> ถีอเช็คจ่ายพนักงานในนาม บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด</p> <p><input type="checkbox"/> จ่ายเงินสดพนักงาน</p> <p>ข้อมูลครบถ้วนแล้ว กรุณาส่งกลับมาที่ Email: seminar@bostonnetwork.com หรือ ส่งผ่าน Line ID: @bostonnetwork</p> <p><b>*โปรดนำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายมายื่นในวันสัมมนา*</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้ส่งเอกสารลงทะเบียนครบถ้วนและชำระเงินแล้วเท่านั้น</li> <li>2) เจ้าหน้าที่จะแจ้งยืนยันการลงทะเบียนของท่านอีกครั้งหลังจากได้รับเอกสาร</li> <li>3) ในกรณีที่ท่านสำรองที่นั่งไว้แล้วแต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อนวันงานอย่างน้อย 10 วัน</li> </ol> <p><b>*หากไม่แจ้งตามกำหนด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเอกสารเป็นจำนวน 50% ของอัตราค่าลงทะเบียน*</b></p>
--