



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

สร้างมุมมองแนวคิดเชิงบวกของทีมงานบริการ เรียนรู้เทคนิควิธีการ
รับมือกับข้อร้องเรียน การแก้สถานการณ์จัดการอารมณ์ของลูกค้า
พร้อมแนวทางการบริการด้วยหัวใจเพื่อสร้างองค์กรแห่งการบริการ
อย่างแท้จริงอย่างองค์กรชั้นนำระดับโลก





สอนโดย
คณาจารย์
มืออาชีพ

Class
Inhouse

Class
Public

Live
Distance
Training



www.bostonnetwork.com

02-949-0955



**หลักการและเหตุผล:**

การที่องค์กรธุรกิจแห่งหนึ่งจะประสบความสำเร็จได้นั้น มิได้มาจากการผลิตสินค้าที่ดีมีมาตรฐานเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการบริการให้ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ ไม่ว่าจะเป็นในตัวสินค้า บริการ มารยาทของพนักงาน ฯลฯ ซึ่งถ้าองค์กรนั้นไม่ได้ให้ความสำคัญในจุดนี้เพียงพอก็คงก่อให้เกิดผลเสียในระยะยาวต่อผลการดำเนินการและความมั่นคงของธุรกิจ 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. เข้าร่วมอบรมที่โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพ สุขุมวิท 20 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 และ Line ID: @bostonnetwork



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

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย



BOSTON ÷ NETWORK

The Global Knowledge Network



แผนที่ โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพ สุขุมวิท 20 (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 ☐ แบบ Classroom ☐ แบบ Virtual Online ☐ 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 :	☐ ตามชื่อบริษัทด้านบน
ที่อยู่ให้ระบุในใบกำกับภาษี:	

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

วิธีการชำระเงิน
☐ โอนเงินเข้าบัญชี บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด ธนาคารที่เอ็มปิ่นชาต สาขาเอสพลานาด รัชดา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 667-2-01501-0 โอนวันที่ _____ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสี่แยกศรีวิภา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 140-2-63049-9 โอนวันที่ _____
☐ ถีเช็คจ่ายหน้างานในนาม บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด
☐ จ่ายเงินสดหน้างาน
ข้อมูลครบถ้วนแล้ว กรุณาส่งกลับมาที่ Email: seminar@bostonnetwork.com หรือ ส่งผ่าน Line ID: @bostonnetwork
โปรดนำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายมาขึ้นในวันสัมมนา
1) บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้ส่งเอกสารลงทะเบียนครบถ้วนและชำระเงินแล้วเท่านั้น
2) เจ้าหน้าที่จะแจ้งยืนยันการลงทะเบียนของท่านอีกครั้งหลังจากได้รับเอกสาร
3) ในกรณีที่ท่านสำรองที่นั่งไว้แล้วแต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อนวันงานอย่างน้อย 10 วัน
หากไม่แจ้งตามกำหนด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเอกสารเป็นจำนวน 50% ของอัตราค่าลงทะเบียน