

หลักสูตร รับมือกับข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างไร ให้ถูกจุดและตรงใจ

(Professionally Dealing with Customer Complaint)

เนื้อหาหลักสูตร

1. หลักการทำงานเชิงรุกพิชิตปัญหา

- มองเห็นโอกาสหยุดปัญหาเพื่อให้เรื่องใหญ่กลายเป็นเรื่องเล็ก

2. การรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองต่อการทำงานเชิงรุก

- วิเคราะห์ปัญหาได้, พิจารณาสถานการณ์, จัดการปัญหาอย่างเหมาะสม

3. เทคนิคการสร้างแนวคิดในการพิชิตปัญหาอย่างชาญฉลาด

- 3 ขั้นตอนสำคัญของการรับมือกับปัญหา

4. หลักการมองปัญหาอย่างเป็นขั้นตอนและเก็บภาพรวม ของเหตุการณ์สำคัญ

- เทคนิคการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์เพื่อมุ่งประเด็นเชิงพัฒนา
ด้วยการสื่อสารเชิงบวก

5. เรียนรู้ระดับความต้องการของลูกค้าและเทคนิคในการวิเคราะห์ การตอบสนองที่เหมาะสมในระดับต่างๆ เพื่อตอบโจทยให้ตรงใจ

6. สาเหตุใหญ่ของการเกิดความไม่พึงพอใจในงานบริการ

- 5 ขั้นตอนการป้องกันปัญหา
- หลักการวิเคราะห์ทางเลือกในการศึกษาข้อมูลเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ในการแก้ไข
- Workshop
- วางแผนงานเพื่อกำหนดการติดตามประสานงานดูแลลูกค้าเพื่อจบปัญหาลูกค้า
ด้วยการบริการที่ไร้ที่ติ

7. สรุปการบรรยาย

หมายเหตุ: หลักสูตรสงวนลิขสิทธิ์ของบริษัท เอเจ อัลติมา กรุ๊ป จำกัด

สนใจติดต่อ

โทรศัพท์: คุณเจ 081-371 7919, 080-959 7919
คุณจ้อ 085-064 6996

E-mail: Nithi.ajultima@gmail.com,
Pijitra.ajultima@gmail.com



www.ajultimagroup.com



AJ Ultima Group



AJ Ultima



ajultima

LINE

