



หลักสูตร ศาสตร์และศิลป์การรับคำตำหนิเรื่องร้องเรียน



หลักการและเหตุผล

หลักสูตรนี้ เน้นฝึก Role Play รายบุคคล จึงจำกัดผู้เข้าเรียนในกลุ่มย่อย เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้สูงสุด เน้นการอบรมในเรื่องการเตรียมตัว ศิลปะการเจรจาต่อรอง ทักษะการเจรจาแบบสามสัมพันธ์ กระบวนการยุติการเจรจาการแก้ปัญหา และหลักการรับคำตำหนิ แก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างมีระบบ พร้อมการดำเนินการหลังจบการเจรจา

โดยวิทยากรมีตัวอย่างกรณีศึกษาให้ฝึกเรียนรู้ตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้เข้าอบรม พร้อมขั้นตอนการนำกลับไปใช้ในการรับมือแก้ปัญหาในการทำงานจริง

หัวข้ออบรม

1. เปรียบเทียบความแตกต่าง Complaints & Comment
2. ทฤษฎีของความคาดหวังและความต้องการลูกค้าผู้รับบริการ
3. องค์ประกอบ 7 ประการในการเจรจาต่อรอง (Seven Negotiation) ให้สำเร็จ

4. วางแผนสำรองการเจรจา (Alternatives)
5. ศิลปะการเจรจาต่อรอง (Negotiations)
6. ทักษะการเจรจาแบบคู่ขนาน (Negotiating on two tracks)
7. ทักษะการเปลี่ยนเกมหรือยุติการเจรจา
8. แนวทางการเจรจาแบบมาตรฐานและหลักเกณฑ์(Standards)
9. แนวทางการเจรจาแบบระดมสมอง (Brainstorming)
10. ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดในการเจรจา
11. กับดักความสำเร็จการเจรจาต่อรอง
12. ขั้นตอนเมื่อรับคำตำหนิร้องเรียน (Complaints)
13. กับดักความสำเร็จการรับคำตำหนิ
14. กระบวนการหลังจบการเจรจาหรือรับเรื่องคำตำหนิร้องเรียน
15. Workshop : ตั้งคำถาม สมมุติฐานและทำแผนภาพเจรจา
16. Workshop : การเจรจาแบบคู่ขนาน
17. Case Study : ฝึกเขียนสื่อสารตอบกลับหลัง Complaints & Comments
18. Individual Test
19. Scenario-Based Learning
20. Role Play

สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

-

เหมาะสำหรับใคร ?

- ฝ่ายปฏิบัติการและงานด้านการดูแลให้บริการลูกค้า
- งานประชาสัมพันธ์ งานบุคคล งานขาย งานการตลาด
- แผนกพัฒนาบริการ ทีมพัฒนาคุณภาพ ทีม CRM
- พนักงาน เจ้าหน้าที่ทุกระดับ
- หัวหน้าทีม หัวหน้างาน ผู้จัดการ

ระยะเวลา

7 ชั่วโมง (1วัน)

รูปแบบการอบรม

-

หมายเหตุ

- คอร์สนี้เน้นการฝึก Workshop และประเมินรายบุคคล ทั้งการพูด การเขียน การแก้ปัญหา จำกัดกลุ่มละไม่เกิน 15 คน เท่านั้น

ติดต่อเรา

บริษัท ออเรียนทอล ฟีนิกซ์ คอนซัลแตนท์ จำกัด

Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.

แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (CSS) จันทร์ - เสาร์

โทร 091-436-9887 , 081-587-5686

E-Mail : ophconsultant@gmail.com / info@consultthailand.com



Line ID : 0914369887

ติดตามได้ที่

เว็บไซต์ : www.consultthailand.com

Facebook : www.facebook.com/ophconsultant