

PUBLIC ONLINE TRAINING

ศิลปะการรับมือและจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ (The Art of Professional Customer Complaint Handling)



CHECKLIST



อบรมออนไลน์สด ผ่าน ZOOM วันที่ 4 มิถุนายน 2569 เวลา 9.00 – 16.00 น.
วิทยากรโดย อาจารย์ โกมินทร์ เมืองจันทร์

ไม่ใช่แค่รับฟัง แต่จัดการอย่างเป็นระบบ
เปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นความประทับใจ
มั่นใจทุกสถานการณ์ พลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส

ความสำคัญ

ในยุคที่เสียงของลูกค้าดังได้ไกลกว่าที่เคย ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า ทางโทรศัพท์ หรือผ่านโลกออนไลน์และโซเชียลมีเดีย “ข้อร้องเรียนของลูกค้า” ไม่ใช่เพียงปัญหาเฉพาะหน้า แต่คือบททดสอบสำคัญขององค์กรในด้านภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ และความยั่งยืนในระยะยาว เมื่อความไม่พอใจเกิดขึ้น ลูกค้าอาจแสดงออกผ่านคำพูด อารมณ์ ท่าทาง การตอบโต้รุนแรง หรือการโพสต์โจมตีในโลกออนไลน์ หากบุคลากรขาดทักษะในการรับมือและสื่อสารอย่างเหมาะสม อาจส่งผลเสียต่อชื่อเสียงขององค์กรที่สั่งสมมายาวนาน “เสียมากกว่าได้” โดยไม่จำเป็น

หลักสูตรนี้จึงออกแบบมาเพื่อเสริมสร้าง ทักษะการสื่อสาร การควบคุมอารมณ์ การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ และการจัดการประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience) อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถรับมือกับข้อร้องเรียนได้อย่างมั่นใจ เป็นมืออาชีพ และเปลี่ยนสถานการณ์ตึงเครียดให้กลายเป็นโอกาสในการสร้างความประทับใจ เหมาะสำหรับบุคลากรทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นงานบริการ งานขาย งานประสานงาน Call Center หรือผู้ที่ต้องสื่อสารกับลูกค้าผ่านทางช่องทางออนไลน์ โดยผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้เทคนิคเชิงลึกที่สามารถนำไปใช้ได้จริง เพื่อให้ลูกค้ารู้สึก “เข้าใจ ใส่ใจ และไว้วางใจ” พร้อมกลับมาให้บริการซ้ำอย่างยั่งยืน

หัวข้อการอบรม

1. เข้าใจลูกค้ายุคใหม่ และการเตรียมรับมืออย่างถูกวิธี

- ลูกค้าคือใครในยุคปัจจุบัน และเหตุใดจึงสำคัญต่อองค์กร
- ความคาดหวังของลูกค้าในยุคดิจิทัล
- ประเภทของลูกค้า และพฤติกรรมที่พบบ่อย
- การอ่านความต้องการและอารมณ์ของลูกค้าอย่างแม่นยำ
- ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) กับการรับมือลูกค้าที่ยุ่งยากและสถานการณ์กดดัน

2. เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อคลี่คลายความไม่พอใจ

- การสร้างบรรยากาศการสื่อสารแบบ Comfort Zone
- เทคนิคการเปิดบทสนทนาและลดแรงต้านของลูกค้า
- ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง (Active Listening)
- ทักษะการตั้งคำถามอย่างชาญฉลาด เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริง

3. เทคนิคการรับมือและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

- การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า vs การแก้ปัญหาระยะยาว
- ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (Customer Handling Process)
- การฟื้นฟูประสบการณ์ที่ไม่ดีของลูกค้า (Service Recovery & Customer Experience)
- การสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ (Trust Building)
- เทคนิคการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและชื่นชมในทันที

4. การรับมือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

- การจัดการข้อร้องเรียนแบบเผชิญหน้า (Face to Face)
- การรับมือข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ (Telephone Complaint)
- การจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น อีเมล, LINE, Social Media (Online Complaint)

5. เทคนิคการติดตามผล (Follow Up) เพื่อสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ระยะยาว

- หลักการติดตามผลที่ลูกค้ารู้สึก "ใส่ใจ ไม่รบกวน"
- การปิดเคสอย่างมืออาชีพ
- เปลี่ยนลูกค้าที่เคยไม่พอใจ ให้กลายเป็นลูกค้าที่ภักดีต่อองค์กร

สิ่งที่ผู้เข้าอบรมจัดเตรียมไว้

โปรแกรม Zoom สำหรับผู้เข้าอบรม ลงไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ , Notebook หรือ Smartphone (โปรแกรม Zoom สามารถดาวน์โหลดฟรี ใช้งานฟรี ลงได้ทั้งใน Notebook และ Smartphone) หรือเข้าใช้งานโดยตรงที่เว็บ <https://zoom.us/join>

อัตราค่าอบรมสัมมนา

- ✓ อัตราค่าอบรมปกติ = 4,200.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
- ✓ กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5% จาก 4,200 บาท = 3,990 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)

อัตราค่าบริการดังกล่าวรวม

1. ไฟล์เอกสารประกอบการอบรม และ Link รหัสเข้าห้องอบรม Zoom จัดส่งให้ทางอีเมล ก่อนวันอบรม
2. ไฟล์ใบรับรองการอบรม (E-Certificate) สำหรับผู้เข้าอบรมทุกท่าน จัดส่งให้หลังวันอบรมทางอีเมล

We're here to support your **Success**



อ. โกมินทร์ เมืองจันทร์

วิทยากรและที่ปรึกษาพัฒนามาตรฐานแรงงาน TLS 8001-2563
ด้านทรัพยากรบุคคลและธุรการ/การขายและตลาด
การพัฒนาบุคลากร/การสื่อสาร/การจัดการลูกค้าสัมพันธ์/
การบริการ/“Super Admin” & เลขานุการ/การสร้างแรงจูงใจ/
เทคนิคการสอนงาน / หัวหน้างาน ภาวะผู้นำ การสร้างทีม และ OJT.

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด (บธ.บ.) INTER-TECH COLLEGE (LIT)
- วุฒิบัตร การพัฒนาสัมพันธ์เครือข่ายความมั่นคง ระดับผู้บริหาร (พคบ.) รุ่นที่ 12
- วุฒิบัตร นักบริหารงานบุคคลขั้นสูง รุ่น 3 สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- วุฒิบัตร ที่ปรึกษามาตรฐานแรงงานไทยมีอาชีพในสถานประกอบการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- วุฒิบัตร วิศวกรรมป้องกันอัคคีภัย รุ่นที่ 15 สถาบันวิศวกรรมป้องกันอัคคีภัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วุฒิบัตร วิทยากรผู้สอนด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- วุฒิบัตร “ที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์ รุ่นที่ 206” สมาองค์การนายจ้างผู้ประกอบการค้าและอุตสาหกรรมไทย
- ประกาศนียบัตร ผู้ให้คำแนะนำ (Counselor) ทางธุรกิจ จากกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- ประกาศนียบัตร หลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตาม พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562
- ประกาศนียบัตร “บริหารอย่างไรให้ได้ใจบุคลากรต่าง Gen” มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ประกาศนียบัตร “พัฒนาศักยภาพนักส่งเสริมสุขภาพในองค์กร” สมาคมนักสร้างสุขภาพองค์กร
- ประกาศนียบัตร “ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ สำหรับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรม” มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ประกาศนียบัตร จากสถาบันพัฒนาบุคลากร จอห์น โรเบิร์ต พาวเวอร์
- ประกาศนียบัตร “พิธีกรมืออาชีพ” จาก MCOT ACADEMY | บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)
- ประกาศนียบัตร การบริการที่มีคุณภาพ “Sawasdee Host” การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ตำแหน่งปัจจุบัน

- กรรมการผู้จัดการ บริษัท โก อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด
- ที่ปรึกษาอาวุโสฝ่ายบริหาร : บริษัท พีดี แฟมิลี่ จำกัด , บริษัท เอชเจเค อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด
บริษัท พี.ดี.วิลเลจ จำกัด และ บริษัท นววิลล่า จำกัด
- ที่ปรึกษาพัฒนามาตรฐานแรงงาน TLS 8001-2563 เลขทะเบียน C-TLS-124 สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กสร.
- ที่ปรึกษาแรงงานสัมพันธ์ เลขทะเบียน /2568 สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- ผู้ไกล่เกลี่ย ทะเบียนใบอนุญาต 208/2567 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม
- อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยของรัฐ และเอกชนหลายแห่ง , วิทยากรบรรยายให้กับภาครัฐและเอกชนหลายแห่ง

ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจศูนย์ไอซ์รูมรถยนต์ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และงานนิติบุคคล
- ที่ปรึกษาด้านการขายและการตลาด บริษัท ศิริวารีย์ จำกัด , บริษัท ฟรานซิฟานี หัวหิน จำกัด
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท โตโยต้า ดีเยี่ยม จำกัด , บริษัท ชันเทค (ไทยแลนด์) จำกัด , บริษัท โกร์ไทย (ไทยแลนด์)
- ผู้บริหารระดับสูงในภาคธุรกิจโรงแรม / รีสอร์ท / ภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ชำนาญหลายแห่ง



We're here to support your **Success**

ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

ชื่อผู้ติดต่อ

ชื่อบริษัท

สำนักงานใหญ่

สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

ที่อยู่ออก ใบกำกับภาษี

การชำระค่าอบรม

ชำระก่อนล่วงหน้าเพื่อรับส่วนลด 5%

ชำระอัตราปกติ

เบอร์โทรศัพท์

อีเมล

รายชื่อ / ตำแหน่งงานผู้เข้าอบรม

1. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

2. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

3. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

การสำรองที่นั่ง (สามารถสมัครผ่าน 3 ช่องทาง ตามที่ท่านสะดวก)

1. ส่งใบสมัครมาที่ อีเมล : vickktraining@gmail.com

2. สมัครผ่านเว็บไซต์ www.vickktraining.com

3. สมัครผ่าน Line ID : [@vickktraining](https://www.line.me/@vickktraining)

❖ โทรศัพท์สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ที่ โทร. : 02-7895644 กด 1 และ 095-3691591

การชำระเงิน

โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีธนาคาร ในนาม บริษัท บุญเน่ บิสซิเนสชั่น จำกัด บัญชีออมทรัพย์ ดังนี้

✓ ธนาคารกสิกรไทย สาขา ตลาดวงศกร สายไหม เลขที่บัญชี 049-1-34260-9

✓ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา มีนบุรี เลขที่บัญชี 109-243809-5

ผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย บริษัท บุญเน่ บิสซิเนสชั่น จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105549026812

17/24 ม ปรินยู รามอินทรา.- วัชรพล ช วัชรพล.2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ10230