



Effective Communication Differentiate

เคล็ดลับการสื่อสารปฏิเสธเชิงบวกอย่างเหนือชั้น

หลักการและเหตุผล

ในโลกแห่งการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในยุคปัจจุบัน และ กระแสทุนนิยมที่ประดังเข้ามา เป็นเหตุในพฤติกรรมของลูกค้าเกิดการเปลี่ยนแปลง แนวโน้มการทำธุรกิจจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนตาม โดยเฉพาะการพัฒนาการสื่อสาร เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า พฤติกรรมอย่างหนึ่งของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป คือ ความคาดหวังที่เพิ่มสูงขึ้นๆ และ พนักงานไม่เข้าใจลูกค้า จึงไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ เป็นต้นเหตุแห่งปัญหาข้อร้องเรียน และความไม่พึงพอใจ นำมาซึ่งปัญหามากมาย

อีกทั้ง พนักงานส่วนใหญ่ มักไม่ชอบกับการต้องรับมือกับลูกค้าที่ขอบบ่น ร้องเรียน (Complaint) และต่อว่าผลิตภัณฑ์ หรือบริการ เมื่อเริ่มต้นจากการทัศนคติที่ไม่ชอบรับมือกับปัญหาแล้ว แน่นนอนผลที่ตามมา ย่อมนำผลที่ไม่ดีตามมาอย่างแน่นอน นั่นคือ พนักงานเครียด และกดดัน ปัญหาของลูกค้าได้รับการแก้ไขล่าช้า หรือ อาจไม่ได้รับการแก้ไข ลูกค้าโกรธ และร้องเรียนแรงขึ้น ใช้อารมณ์มากขึ้น การรับมือแก้ปัญหายากขึ้น ต้นทุนในการ handle ปัญหา ก็มากขึ้น สุดท้าย ลูกค้า อาจไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา และอาจจากไปใช้บริการของ บริษัทคู่แข่งแทน

ทำอย่างไรเราจะสามารถ Handle ลูกค้าที่บ่น – ร้องเรียนเข้ามาได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ เปลี่ยนสภาวะวิกฤต ให้เป็นโอกาส และมากยิ่งขึ้น เราจะนำข้อร้องเรียนเหล่านั้นมาปรับปรุงประสิทธิภาพของสินค้า และบริการให้ดียิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจสูงสุดได้อย่างไร นี่คือนิยามของหลักสูตรนี้

หลักสูตรนี้ได้ออกแบบจากประสบการณ์ทำงานจากทีมวิทยากรที่ผ่านร้อน ผ่านหนาวในงานบริการมากกว่า 15 ปี ทำให้เราเชื่อมั่นว่าหลักสูตรนี้จะสามารถช่วยส่งเสริม พัฒนาให้ทีมงานปรับเปลี่ยนทัศนคติ และเรียนรู้เทคนิคในการรับมือปัญหาจากลูกค้าได้อย่างยอดเยี่ยม

"ขอให้ทุกท่านประสบความสำเร็จ และ ความโชคดีเทอญ"



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •
Tel. 08-6661- 1616, 08-6666-2121// Fax. 0 2349 6041
E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com



หัวข้ออบรม

Module 1 : มาเข้าใจลูกค้า และ ธุรกิจในยุคปัจจุบัน

- สร้างทัศนคติ "*ใจบริการ*" ในการทำงานด้านการให้บริการ
- การสร้างทัศนคติเชิงบวกในการรับมือกับปัญหา
- ความคาดหวังลูกค้า : บันไดขั้นแรกแห่งความสำเร็จทางธุรกิจ
- พฤติกรรม และ ความคาดหวังของลูกค้ายุคปัจจุบัน
- แนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อเข้าใจ และสามารถตอบสนองลูกค้าอย่างเหนือชั้น

Module 2 : เคล็ดลับในการสื่อสารปฏิเสธลูกค้าเชิงบวกอย่างเหนือชั้น

- สาเหตุการร้องเรียนของลูกค้า
- พฤติกรรม และ ภาษา ที่เป็นเหตุก่อให้เกิดความไม่พอใจ
- การใช้คำพูดโต้ตอบลูกค้าอย่างเหมาะสม
- การเป็นผู้ฟังที่ดี (Active Listener) และ
- เทคนิคการจำประเด็นสำคัญด้วย 5W1H
- การสร้างมนต์สะกดให้ลูกค้าคล้อยตาม
- เทคนิคการสร้างความรู้สึกในเชิงบวก ต่อลูกค้า
- เทคนิคการปฏิเสธในเชิงบวก ที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกดี
- การใช้น้ำเสียง สีหน้า ท่าทางในการรับมือกับข้อร้องเรียน
- **Workshop** :: นำกรณีศึกษาจริง มาหาทางแก้ไข
- กลยุทธ์การบริการที่ลดปัญหาข้อร้องเรียน
- กรณีศึกษาจริงในการรับมือข้อร้องเรียนจากองค์กรต่างๆ
- **Workshop** :: มาร่วมสร้าง Commitment ในการพัฒนาตนเอง
- สรุป คำถาม คำตอบ

จุดเริ่มต้นแห่งความสำเร็จ... ต้องเริ่มจากการรักในงาน รักในองค์กร ...



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •
Tel. 08-6661- 1616, 08-6666-2121// Fax. 0 2349 6041
E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com



แนวทางการสัมมนา

ผมได้เน้นการสัมมนาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นผมจึงได้ออกแบบการฝึกอบรมให้มือจับประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้งการนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมีเกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม โต้ตอบกันอยู่ตลอดเวลา

ผมจึงสามารถให้ความมั่นใจแก่ท่านได้ ว่าผู้เข้าอบรมจะเต็มเปี่ยมด้วยสาระ ความรู้ ความสนุกสนานต่อการเรียนรู้ รวมทั้งกำลังใจ แรงบันดาลใจที่วิทยากรได้สอดแทรกให้ตลอดการฝึกอบรม

ผลที่ได้ คือ

- สร้างบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ มีความสนุกสนาน เป็นกันเอง กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก
- สร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้เข้าอบรม
- กระตุ้นให้พนักงานตอบคำถาม และ แสดงความคิดเห็น
- สอดแทรกบทเรียนการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย
- สอดแทรกบทเรียนของการให้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้าอบรม





เกี่ยวกับ วิทยากร....

อ.ไววิทย์ แสงอลังการ หรืออีกชื่อหนึ่งของผู้เข้าอบรมมักเรียกอย่างคุ้นเคยว่า **อ.ไวท์** เป็นหนึ่งในผู้มีพรสวรรค์ในการสรรค์สร้างการฝึกอบรม สัมมนา ให้เป็นเรื่องสนุก ให้ผู้เข้าอบรมเปี่ยมด้วยความสุข กำลังใจ แรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นจุดกำเนิดแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาตลอดชีวิต

อ.ไวท์ ได้หันมาเป็นวิทยากรอิสระ มืออาชีพ เมื่อ 10 ปีที่ผ่านมา และเป็นวิทยากรที่ท่าสถิติ โดยได้ถูกรับเชิญให้ไปบรรยายกับองค์กรชั้นนำทั่วประเทศมาแล้วมากกว่า 1,000 บริษัท สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.MrWaiwit.com



อ.ไวท์ ไววิทย์ แสงอลังการ

วิทยากรชั้นนำบรรยายมากกว่า 1,000 องค์กร
Managing Director :: Service Professional

อดีต ...

- ผู้บริหาร Federal Express (FedEx)
- ผู้บริหาร AIS (Advance Info Service)
- ผู้บริหาร Chevalier (Thailand)
- วิศวกรดาวเทียม สถานีดาวเทียมไทยคม

☎ 086666 2121 ✉ Waiwit@MrWaiwit.com 📘 Waiwit007 🌐 www.MrWaiwit.com



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •
Tel. 08-6661- 1616, 08-6666-2121// Fax. 0 2349 6041
E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com