

หลักสูตร: การแก้ไขและป้องกันข้อร้องเรียนจากลูกค้าสำหรับมาตรฐาน ISO 9001:2015
Customer Complaint Management

วัตถุประสงค์ในการเรียนรู้

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจเทคนิคที่จะแก้ปัญหาข้อร้องเรียนที่ดี
- เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปปรับปรุงการทำงานและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์
- เพื่อใช้เป็นแนวทางป้องกันข้อร้องเรียนลูกค้าในอนาคต

ระยะเวลาอบรม

1 วัน

ผู้ควรเข้ารับการอบรม

เจ้าของกิจการ ผู้บริหารขององค์กร ตัวแทนฝ่ายบริหารขององค์กร (QMR) คณะทำงานด้านคุณภาพ และบุคคลที่สนใจ

ข้อมูลเพิ่มเติม

ผู้เข้าอบรมจะได้รับใบประกาศนียบัตรรับรองหลังเสร็จสิ้นการอบรม

กำหนดการอบรม

เวลา	หัวข้อการอบรม
9.00-12.00 น	<ul style="list-style-type: none"> • ลักษณะของความต้องการของลูกค้า • ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อองค์กร • สาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน • การกำหนด KPI ของข้อร้องเรียนลูกค้า • การกำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า • วิธีการปฏิบัติเมื่อลูกค้ามีการร้องเรียน <ul style="list-style-type: none"> ➢ ทางโทรศัพท์ ➢ ทางจดหมาย/อีเมล ➢ ไปพบลูกค้าเพื่อรับข้อร้องเรียน ➢ ลูกค้ามาร้องเรียนถึงองค์กร
13.00-16.00 น	<ul style="list-style-type: none"> • เทคนิคการสื่อสารข้อร้องเรียนจากลูกค้าภายในองค์กร • การค้นหาปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียน • การตรวจสอบและทบทวนการแก้ไขและป้องกัน • เทคนิคการสื่อสารการแก้ไขป้องกันข้อร้องเรียนกลับไปยังลูกค้า
16.00-16.30 น	<ul style="list-style-type: none"> • สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ