



PANYA BIZ
ปัญญาธุรกิจ by กรุงเทพธุรกิจ

กรุงเทพธุรกิจ



PANYA BIZ
ปัญญาธุรกิจ by กรุงเทพธุรกิจ

กรุงเทพธุรกิจ

- > เรียนรู้การบริหารความผิดหวังของลูกค้าและรับมือกับลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ
- > ลดความไม่พอใจของลูกค้าด้วยการฟังและการตั้งคำถาม
- > สื่อสารอย่างมีชั้นเชิง เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์เชิงบวก

ANGRY
CUSTOMER
HANDLING

ลูกค้าวัน เหวี่ยง พูดอย่างไรไม่ให้ผิด



อ.สมบัติ เกชมลันนกา
ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร
และการเจรจาต่อรอง



คอร์สอบรม 1 วันเต็ม
ราคา 7,000 บาท
(ไม่รวม VAT 7%)

พิเศษ...

- สมาชิกกรุงเทพธุรกิจ และ i-NEWS ลดทันที 5%
- สมัครอบรม 2 ท่านขึ้นไป ลด 10%



วันที่ 8 เมษายน 2564
เวลา 09:00-16:00 น.
ณ โรงแรมพูลแมน กรุงเทพ จี
(BTS ช่องนนทรี)

ข้อมูลหลักสูตรเพิ่มเติม



โทร. 0-2338-3705-7, 08-6313-1903

กรอกใบสมัครออนไลน์ที่ >> www.bangkokbiznews.com/training

สอบถามโทร. 0-2338-3705-7, 08-6313-1903 ดูรายละเอียดหลักสูตรได้ที่ www.facebook.com/Panyaturakij

ลงทะเบียนออนไลน์ www.bangkokbiznews.com/training ค่าใช้จ่ายในการอบรมลดหย่อนภาษีได้ 200% (สำหรับนิติบุคคล)



- ✓ เรียนรู้การบริหารความผิดหวังของลูกค้าและรับมือกับลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ
- ✓ ลดความไม่พอใจของลูกค้าด้วยการฟังและการตั้งคำถาม
- ✓ สื่อสารอย่างมีชั้นเชิง เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์เชิงบวก

หัวข้ออบรม

The Myth of Complain Handling

- ลูกค้า คือ พระเจ้า?
- การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ประเภทของลูกค้าที่ร้องเรียน 4 ประเภท

การรับมือข้อร้องเรียนของลูกค้า

- การฟังอย่างเข้าใจถึงความรู้สึกของลูกค้า
- การตั้งคำถามอย่างสร้างสรรค์ เพื่อหาสาเหตุของการร้องเรียน
- คำพูดในการรับมือข้อร้องเรียน

ฝึกฝน ฝึกฝน ฝึกฝน!

- ความไม่พอใจของลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ
- ฝึกฝนการสนทนากับลูกค้าที่เกิดความไม่พอใจ

รูปแบบการอบรม

- ทฤษฎี 50 %
- ระดมความคิด 50 %

บรรยายโดย: อาจารย์สมบัติ เกษมฉันทนภา
ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารและการเจรจาต่อรอง

8 เมษายน 2564 เวลา 09:00-16:00 น.

ณ โรงแรมพูลแมน กรุงเทพ จี

อัตราท่านละ 7,000 บาท (ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)



ประวัติวิทยากร

สมบัติ เกษมล้ำนภา

Current Positions:

- Director of BYB Image Consultants
- MBTI Certified Personality Coach
- Guest speaker for Communication and Presentation

Focus Coaching & Training Areas:

- Personality and Strength Finding
- Successful Public Speaking
- Executive Presentation and Communication
- Change Management and Team Engagement
- Exceptional Customer Services

Education Background:

- Master's Degree in MBA (International Business), California State University, Fullerton, USA
- Bachelor Degree in Finance, Kasetsart University
- Personality Coach Certification, MBTI
- Exceptional Customer Service Program, Hamilton Mercer, London, United Kingdom
- Certified Trainer Program, Dale Carnegie Thailand

Professional Experiences:

- Lecturer, Management School of Kasetsart University
- Certified Senior Trainer, Dale Carnegie Thailand
- Executive positions in client service and sales, IBM Thailand



PANYA BIZ
ปัญญาธุรกิจ by กรุงเทพธุรกิจ

แผนที่โรงแรมพูลแมน กรุงเทพ จี (BTS ชองนนทบุรี)

ติดต่อเจ้าหน้าที่ในวันงาน 08-6313-1903



PULLMAN BANGKOK HOTEL G



การเดินทางมาโรงแรมพูลแมน กรุงเทพ จี (ถนนสีลม)

รถยนต์ : มาทางด่วนสายพระราม 9 - แจ้งวัฒนะ มุ่งหน้าดาวคะนอง ลงทางด่วนสีลมแล้วเลี้ยวซ้าย
 ฝั่งตรงมาตามถนนสีลม เมื่อผ่านแยกเดโช โรงแรมฯ อยู่ฝั่งซ้ายมือของท่าน
 รถไฟฟ้า BTS : มารถไฟฟ้าสายสีลม ลงที่สถานีชองนนทบุรี ทางออกที่ 3 เดินตรงมาทั้งสี่แยกที่ถนน
 ราชวิถีสาทรนครินทร์ เลี้ยวซ้ายแล้วเดินตรงไปประมาณ 200 เมตร โรงแรมฯ อยู่ขวามือของท่าน
 รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT : ลงที่สถานีสีลม เดินมาตามถนนสีลมประมาณ 800 เมตร เมื่อข้ามแยก
 ที่ติดกับถนนราชวิถีสาทรนครินทร์แล้ว โรงแรมฯ อยู่ทางขวามือของท่าน



การชำระค่าอบรม

บุคคลธรรมดา

7,490 บาท

อัตรา 7,000 บาท +
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% 490 บาท

*อัตรานี้รวมอาหารกลางวันและอาหารว่างแล้ว

นิติบุคคล

7,280 บาท

อัตรา 7,000 บาท +
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% 490 บาท -
ภาษี ณ ที่จ่าย 3% 210 บาท

*อัตรานี้รวมอาหารกลางวันและอาหารว่างแล้ว

การโอนเงิน

- เช็คสั่งจ่าย
บมจ. เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป
- โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์
บมจ. เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป
- ธนาคารยูโอบี สาขาบางนา กม.2
เลขที่ 767-1-14508-2

- สมาชิกกรุงเทพธุรกิจ และ i-NEWS
รับส่วนลด 5%
- อัตรา 2 ท่านขึ้นไป ลด 10%

หมายเหตุ

- กรุณาชำระทันทีหลังจากยืนยันจัดอบรม (เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ทราบทางอีเมล)
- กรุณาออกใบหักภาษี ณ ที่จ่ายเดือนเดียวกับเดือนที่โอนชำระเงิน
- ใบเสร็จจะลงวันที่ในเดือนเดียวกับเดือนที่โอนชำระเงิน
- ทางบริษัทไม่รับชำระค่าอบรมด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตในวันงาน

แจ้งการโอนเงิน

กรุณาส่งสแกนหลักฐานการโอนเงินหรือหน้า
เช็คพร้อมระบุชื่อบริษัทและชื่อหลักสูตร
มายังอีเมลนี้

คุณธชมน ปิ่นนิล (ฝ่ายอบรม)
โทร 0-2338-3705-7
tasamon_pin@nationgroup.com

www.bangkokbiznews.com/trainingcourse
www.facebook.com/Panyaturakij

ชื่อที่อยู่สำหรับออกใบหักภาษี ณ ที่จ่าย
บริษัท เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่
1854 ชั้นที่ 9, 10, 11 ถนนเพชรตัด
แขวงบางนาใต้ เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี: 0107536001524

กรุณานำใบหักภาษี ณ ที่จ่าย
มาให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนหน้างาน
เพื่อรับใบเสร็จรับเงิน

ค่าใช้จ่ายในการอบรมลดหย่อนภาษีได้ 200%
(สำหรับนิติบุคคล)

กรณียกเลิกการเข้าอบรม

- หากต้องการยกเลิกการเข้าอบรม ต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันทำการ
- ในกรณีแจ้งยกเลิกภายใน 7 วันทำการ ทางบริษัทจะคิดค่าอบรมในอัตราเต็มของค่าอบรม เนื่องจากทางบริษัทได้ทำการจองและชำระค่าห้องและค่าอาหารให้กับโรงแรมสำหรับผู้เข้าอบรมทุกท่านแล้ว
- หากไม่สามารถเข้าอบรมได้ สามารถเปลี่ยนผู้เข้าอบรมเป็นท่านอื่นแทนได้