

กรุงเทพธุรกิจ

กรุงเทพธุรกิจ

- สร้างความมั่นใจและมีทัศนคติเชิงบวกในการมุ่งแก้ไขปัญห
ให้กับลูกค้าเมื่อได้รับการร้องเรียน
- ประยุกต์ใช้คำพูด “เชิงบวก” และหลีกเลี่ยงการใช้คำพูด “เชิงลบ”
ในการสนทนากับลูกค้า
- รู้จักวิธีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างสร้างสรรค์



อ.สมบัติ เกษมล้วนภา
ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร
และการเจรจาต่อรอง

ลูกค้าวิน เหวี่ยง พูดอย่างไรไม่ให้ดีด

ANGRY CUSTOMER HANDLING

17 มิถุนายน 2565
เวลา 09:00-16:00 น.
โรงแรมพูลแมน กรุงเทพ จี (BTS ซอยนนทบุรี)

อัตรา 7,000 บาท
(สมัคร 2 ท่านขึ้นไปต่อองค์กร ลด 10%
ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

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

โทร. 0-2338-3705-7, 08-6313-1903

*จำกัดจำนวนผู้เข้าชมและรักษาระยะห่างตามมาตรการของรัฐ



กรอกใบสมัครออนไลน์ที่ >> www.bangkokbiznews.com/training

กรุงเทพธุรกิจ

- สร้างความมั่นใจและมีทัศนคติเชิงบวกในการมุ่งแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าเมื่อได้รับการร้องเรียน
- ประยุกต์ใช้คำพูด “เชิงบวก” และหลีกเลี่ยงการใช้คำพูด “เชิงลบ” ในการสนทนากับลูกค้า
- รู้จักวิธีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างสร้างสรรค์

หัวข้ออบรม

The Myth of Complain Handling

- ลูกค้า คือ พระเจ้า? - วิเคราะห์และทำความเข้าใจถึงสาเหตุที่ลูกค้าวิน เหวี่ยง
- เรียนรู้ 4 รูปแบบพฤติกรรมลูกค้าที่วิน เหวี่ยง เพื่อเตรียมความพร้อม

เทคนิคการรับมือเมื่อลูกค้าวิน เหวี่ยง

- เรียนรู้ 8 ข้อควรระวังในการรับมือลูกค้าขาวิน
- เรียนรู้ 5 ขั้นตอนในการรับมือลูกค้าขาวิน
- ประยุกต์ใช้ขั้นตอนการรับมือลูกค้าขาวินผ่านสถานการณ์ตัวอย่าง

รูปแบบการอบรม

- ทฤษฎี 50 %
- ระดมความคิด 50 %

บรรยายโดย: อาจารย์สมบัติ เกษมฉันทนภา
ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารและการเจรจาต่อรอง

17 มิถุนายน 2565 เวลา 09:00 - 16:00 น.

ณ โรงแรมพูลแมน กรุงเทพ จี (BTS ช่องนนทรี)

อัตราท่านละ 7,000 บาท (ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

โปรโมชั่น พิเศษ... : สมาชิกกรุงเทพธุรกิจและ I-News ลด 5%

สมัคร 2 ท่านขึ้นไปต่อองค์กร ลด 10%

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

กรุงเทพธุรกิจ

แผนที่โรงแรมพูลแมน กรุงเทพ จี (BTS ชองนนทบุรี)

ติดต่อเจ้าหน้าที่ในวันงาน 08-6313-1903



PULLMAN BANGKOK HOTEL G



HOW TO REACH PULLMAN BANGKOK HOTEL G (SILOM ROAD)

BY CAR: Take the expressway, continue on Rama 9 Expressway, turn left towards Dao Kanong, and then take the exit to Silom. Turn left on Silom Road and continue through the next 2 intersections. The hotel will be located on the left side of the road.

BY BTS (SKYTRAIN): Take the Silom Line to Chong Nonsi station. Take "Exit 3" and walk straight towards the next intersection which is Silom Road. Cross the road and turn left on Silom. Walk about 200 meters, and the hotel will be on your right hand side.

BY MRT (SUBWAY): Take the MRT to Silom station, which is at the eastern end of Silom road. Walk down Silom Road about 800 meters or 10 minutes (5 minutes by taxi). The hotel will be on your right hand side.

PULLMAN BANGKOK HOTEL G

188 SILOM ROAD, BANGRAK, BANGKOK 10500 – THAILAND – T. +66 (0) 2238 1991 – F. +66 (0) 2238 1999 – H3616@ACCOR.COM – PULLMANBANGKOKHOTELG.COM – PULLMANHOTELS.COM

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

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

กรุงเทพธุรกิจ

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

ลดทันที 5%

อัตรา 2 ท่านขึ้นไป ลด 10%

หมายเหตุ

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

แจ้งการโอนเงิน

กรุณาส่งแกนหลักฐานการโอนเงินหรือหน้า
เช็คพร้อมระบุชื่อบริษัทและชื่อหลักสูตร
มายังอีเมลนี้

คุณชษมณ ปิ่นนิล (ฝ่ายอบรม)

โทร 0-2338-3705-7

tasamon_pin@nationgroup.com

www.bangkokbiznews.com/trainingcourse

www.facebook.com/Panyaturakij

ชื่อที่อยู่สำหรับออกใบหักภาษี ณ ที่จ่าย

บริษัท เนชั่น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่

1854 ชั้นที่ 9, 10, 11 ถนนเทพรัตน

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