



PANYA BIZ
ปัญญาธุรกิจ by กรุงเทพธุรกิจ

กรุงเทพธุรกิจ



กรุงเทพธุรกิจ



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

ANGRY
CUSTOMER
HANDLING



อ.สมบัติ เกษมล้วนภา
ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร
และการเจรจาต่อรอง

ลูกค้าวัน เหวี่ยง

พูดอย่างไรไม่ให้ผิด

คอร์สหลักสูตร Online
ราคา 2,900 บาท
(ไม่รวม VAT 7%)

วันที่ 5 ตุลาคม 2564
เวลา 09.00-12.00 น.

อบรมผ่านระบบ  **zoom**

โทร. 0-2338-3705-7, 08-6313-1903

ข้อมูลหลักสูตรเพิ่มเติม



กรอกใบสมัครออนไลน์ที่ >> www.bangkokbiznews.com/training



- 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

5 ตุลาคม 2564 เวลา 09:00-12:00 น.

อบรมผ่านระบบออนไลน์

อัตราท่านละ 2,900 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



การชำระค่าอบรม

บุคคลธรรมดา

3,103 บาท

อัตรา 2,900 บาท +
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% 203 บาท

นิติบุคคล

3,016 บาท

อัตรา 2,900 บาท +
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% 203 บาท -
ภาษี ณ ที่จ่าย 3% 87 บาท

การโอนเงิน

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

หมายเหตุ

- กรุณาชำระทันทีหลังจากยืนยันจัดอบรม (เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ทราบทางอีเมล)
- กรุณาออกใบหักภาษี ณ ที่จ่ายเดือนเดียวกับเดือนที่โอนชำระเงิน
- ใบเสร็จจะลงวันที่ในเดือนเดียวกับเดือนที่โอนชำระเงิน

แจ้งการโอนเงิน

กรุณาส่งสแกนหลักฐานการโอนเงินหรือหน้า
เช็คพร้อมระบุชื่อบริษัทและชื่อหลักสูตร
มายังอีเมลนี้

คุณชัชมน 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
- หากไม่สามารถเข้าอบรมได้ สามารถเปลี่ยนผู้เข้าอบรมเป็นท่านอื่นแทนได้