

การแก้ไขและป้องกันข้อร้องเรียนจากลูกค้า Customer Complaint สำหรับมาตรฐาน ISO 9001:2008

หลักการและเหตุผล

ในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 นั้นองค์กรจะต้องมุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก เพื่อที่จะวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร รวมถึงการขายผลิตภัณฑ์/บริการไปสู่ตลาดภายนอก ลูกค้านับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการ หรือ ซื้อผลิตภัณฑ์นั้น ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า แต่อย่างไรก็ตามการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อาจจะมีข้อบกพร่องที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ จึงร้องเรียนมายังองค์กร ฉะนั้นองค์กรจะต้องขจัดปัญหาเหล่านี้ออกไป และป้องกันไม่เกิดซ้ำขึ้นอีก

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจเทคนิคที่จะแก้ปัญหาข้อร้องเรียนที่ดี
- เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปปรับปรุงการทำงานและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์
- เพื่อใช้เป็นแนวทางป้องกันข้อร้องเรียนลูกค้าในอนาคต

เนื้อหา

- ลักษณะของความต้องการของลูกค้า
- ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อองค์กร
- สาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน
- การกำหนด KPI ของข้อร้องเรียนลูกค้า
- การกำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- วิธีการปฏิบัติเมื่อลูกค้ามีการร้องเรียน
 - ▶ ทางโทรศัพท์
 - ▶ ทางจดหมาย/อีเมล
 - ▶ ไปพบลูกค้าเพื่อรับข้อร้องเรียน
 - ▶ ลูกค้ามาร้องเรียนถึงองค์กร
- เทคนิคการสื่อสารข้อร้องเรียนจากลูกค้าภายในองค์กร
- การค้นหาปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียน
- การตรวจสอบและทบทวนการแก้ไขและป้องกัน
- เทคนิคการสื่อสารการแก้ไขป้องกันข้อร้องเรียนกลับไปยังลูกค้า
- สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ

รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

เหมาะสำหรับ

ผู้บริหารขององค์กร ตัวแทนฝ่ายบริหารขององค์กร (QMR) คณะทำงานด้านคุณภาพ บุคคลที่สนใจ และเจ้าของกิจการ

 **ระยะเวลา**

1 วัน