

# การบริหารจัดการ Complaint

For TTT 3BB

# การบริหารจัดการ Complaint

For TTT 3BB

## Objective

เพื่อให้พนักงานทราบถึง  
คุณสมบัติที่สำคัญและหลักการ  
บริหารจัดการ Complaint



# การบริหารจัดการ Complaint สำคัญ อย่างไร?

Product  
improvement

Complaint  
Management

Preventive  
action

Product  
liability  
risk

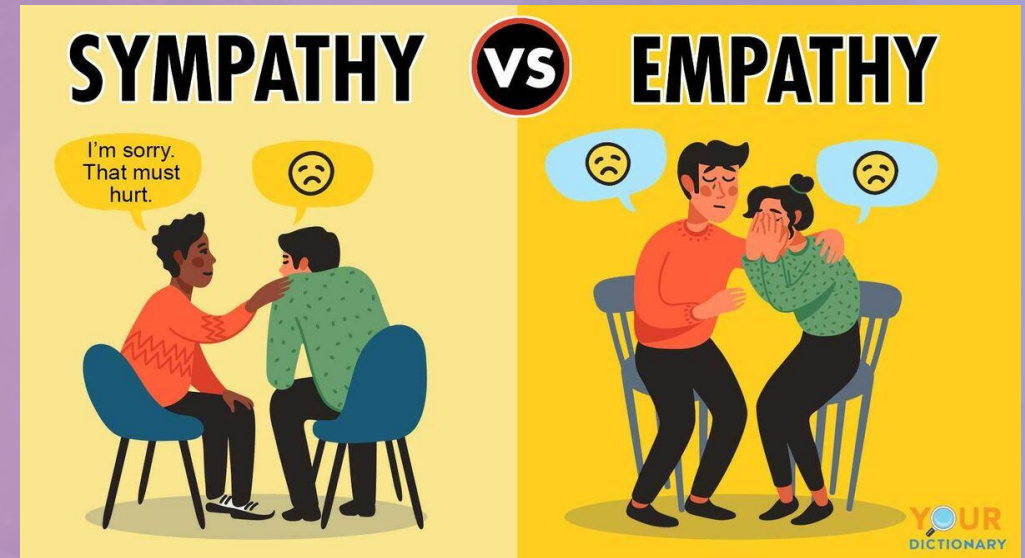
การจัดการข้อร้องเรียนมุ่งเน้นไปที่การแก้ไขข้อข้องใจของลูกค้า  
ระบุจุดที่ต้องปรับปรุง และพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ดียิ่งขึ้น  
โดยลูกค้ายังคงได้รับประสบการณ์ที่ดี และอยู่ในครอบครัวของเราต่อไป

# หลักของความเข้าใจและเอาใจใส่ลูกค้า

## “Empathy”

หมายถึง การเอาใจใส่ และความรู้สึกร่วม

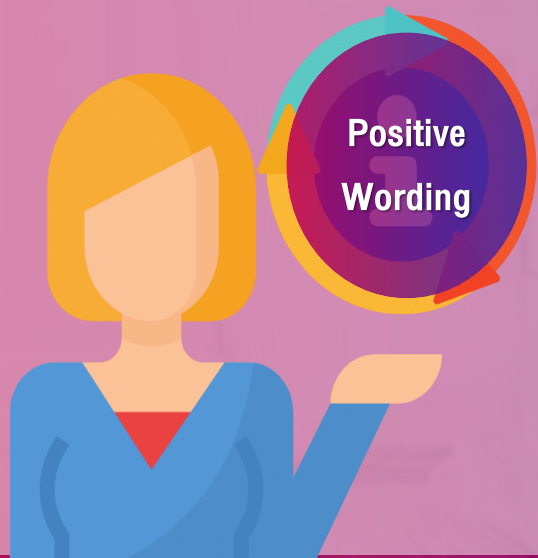
คุณสมบัติที่สำคัญของผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการ  
เข้าใจและแบ่งปันความรู้สึกของลูกค้า  
เสมือนเป็นการนำตัวเองเข้าไปอยู่ในสถานการณ์  
ของลูกค้าและมองเห็นปัญหาจากมุมมองของลูกค้า





# ตัวอย่าง คำพูดเชิงบวกที่แสดงความเข้าใจและเอาใจใส่ลูกค้า

- ดิฉัน/ผม เข้าใจในความกังวลของคุณ นะคะ/ครับ
- ดิฉัน/ผม ขอภัยในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น นะคะ/ครับ
- ขอบคุณที่ให้โอกาส.....ได้ดูแลคุณ...(ชื่อลูกค้า)... นะคะ/ครับ
- ดิฉัน/ผม เข้าใจถึงผลกระทบที่เกิดกับคุณ นะคะ/ครับ ที่.....
- คุณ ....ไม่ต้องห่วงนะคะ .... ดิฉัน จะรีบประสานงาน ไปยังทีมงานที่รับผิดชอบให้ทันทีค่ะ



# กิจกรรม : ช่วยปลอมประโลมจิตใจอันน้อย

ใช้งาน Fiber ไม่ได้  
โทรไป Call Center  
สายก็ไม่ว่าง เสียเวลามาก  
ต้องเดินทางมาที่นี่

ต้องมีอะไรผิดพลาดแน่..  
ทำไมยอดค่าใช้จ่ายสูงมาก...  
มั่วปะน้อง

แจ้งสมัครบริการไปตั้ง  
หลายวันแล้ว ทำไมไม่มีใคร  
มาติดตั้งให้ซักที

ทำไมมาตัดสัญญาณไม่เห็น  
มีอะไรแจ้งเลย ชั้นเสียหาย  
หลายแสนเลยนะ



# เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

**1. Set Mindset**

**4. การแก้ไขและป้องกันปัญหา**

**2. รับฟังอย่างใจเย็น**

**5. ติดตามผล**

**3. ขอโทษอย่างจริงใจ ในจังหวะที่เหมาะสม**

**6. กล่าวขอบคุณ**

# เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

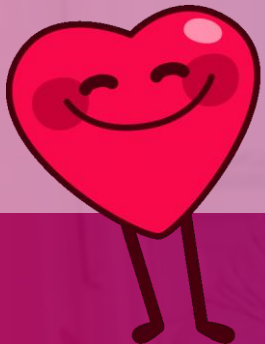
## 1. Set Mindset

เมื่อถูกลูกค้าร้องเรียน สิ่งที่ดีที่สุด คือ หยุคมโนเรื่องร้ายๆ (Negative Thinking)

ตั้งสติ และปรับ Mindset เป็น

ข้อร้องเรียนของลูกค้าไม่ใช่สิ่งที่น่ารำคาญที่ต้องหลบเลี่ยง ปฏิเสธ หรือฝังไว้ แต่เป็นข้อเสนอแนะที่มีค่าซึ่งสามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรได้

**A Complaint is a Gift**



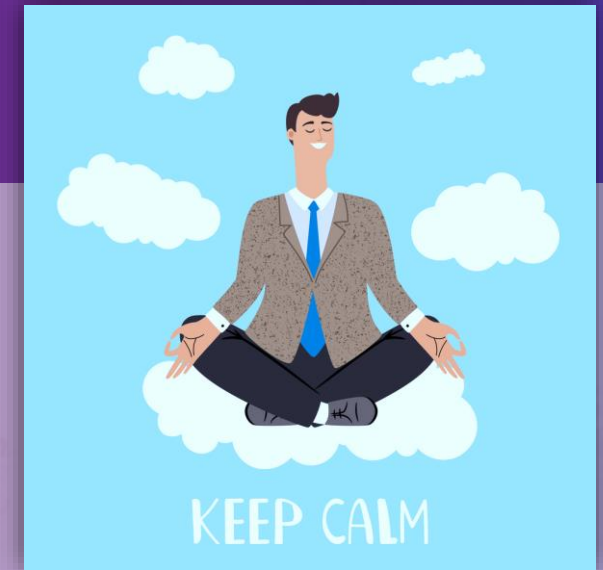


# เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

## 2. รับฟังอย่างใจเย็น

เมื่อถูกลูกค้าร้องเรียน สิ่งที่ดีที่สุด คือ

- การรับฟังอย่างใจเย็น อย่าเพิ่งไปขัดจังหวะ เพื่อให้ลูกค้าได้ระบายความรู้สึก
- ใช้สายตาที่แสดงถึงการตั้งใจฟัง สบตาขณะฟัง เพื่อทำให้ลูกค้ารู้ว่า คุณพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือและแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง
- เมื่อฟังอย่างตั้งใจ พนักงานจะเข้าใจสาเหตุของการร้องเรียน และสามารถหาทางแก้ปัญหาเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าอีกครั้งหนึ่ง



ให้เกียรติลูกค้า



# เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า



## 3. ขอโทษอย่างจริงใจ ในจังหวะที่เหมาะสม

- การขอโทษ ไม่ใช่แค่คำพูดที่ออกมาจากปากเท่านั้น แต่ต้องแสดงถึง แววตา สีหน้า ท่าทาง ด้วย
- คำขอโทษที่ไม่ได้ออกมาจากความรู้สึก ลูกค้าย่อมรับรู้ได้ว่าเราไม่จริงใจ อาจทำให้เรื่องร้องเรียนบานปลาย
- ไม่มีประโยชน์ที่จะโต้เถียงกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ายอมรับความผิด
- การขอโทษช่วยทำให้อารมณ์ของลูกค้าเย็นลงได้ และเป็นสัญญาณอย่างหนึ่งที่บอกกับลูกค้าว่า **เขาคือ คนสำคัญของเรา**

ลูกค้าคือคนสำคัญ



# เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

## 4. การแก้ไขและป้องกันปัญหา

### การแก้ไข

- เมื่อได้รับทราบข้อร้องเรียน > แสดงให้ลูกค้าเห็นว่าเรารับรู้และเข้าใจในสิ่งที่เกิดขึ้น > ดำเนินการตรวจสอบเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ > เสนอแนวทางแก้ไขให้แก่ลูกค้า และกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขให้ชัดเจน ทั้งนี้พนักงานต้องระวังอย่าให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำอีก

### การป้องกัน

- สร้างสมมุติฐานเหตุการณ์ล่วงหน้า ครอบคลุมถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้น และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้ารายอื่น (Sense of urgency)



รวดเร็ว, ให้แบบสมเหตุสมผล อาจไม่ได้ตามใจลูกค้า 100% 11

# เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

## 5. ติดตามผล

เมื่อทำความเข้าใจกันแล้ว เราควรมีการติดตามผล เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาได้รับการแก้ไขจนลูกค้าพึงพอใจแล้วจริงๆ แสดงให้เห็นถึงความใส่ใจ ซึ่งจะทำให้ลูกค้ารู้สึกดีขึ้น มีทัศนคติไปในทางบวกกับบริษัทมากขึ้น



สัญญาต้องเป็นสัญญา



# เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า



## 6. กล่าวขอบคุณ

- เพื่อขอบคุณลูกค้าที่ให้โอกาสแก้ไขความผิดพลาด และบอกให้ทราบข้อผิดพลาดที่ควรปรับปรุงเพื่อนำไปวางแผนพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น
- เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับพนักงานอีกด้วย

ขอบคุณ สานสัมพันธ์ดีต่อกัน

## ตัวอย่าง พฤติกรรมที่ไม่ควรทำ...เมื่อรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า



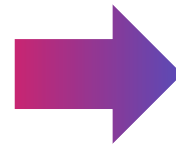
### DON'Ts

1. ไม่รับฟังลูกค้าที่กำลังแสดงความไม่พอใจ เฝ้ายบ (ปล่อยให้ลูกค้าพูดฝ่ายเดียว) ไม่มีการตอบรับใดๆ
2. พูดแทรก พยายามชี้แจงเหตุผล หรือ ใช้น้ำเสียงที่แสดงถึงอารมณ์ไม่พอใจของผู้ให้บริการ
3. ตัดบทและรับเรื่อง โดยไม่อธิบายเหตุผล ขั้นตอนการดำเนินการ และสรุปแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน
4. ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหตามนโยบายขององค์กรเท่านั้น และไม่ยืดหยุ่นในการแก้ไข้ปัญหา
5. ปฏิเสธการช่วยเหลือ ตอบลูกค้าสั้นๆ ว่า “ทำไม่ได้ค่ะ/ครับ”



# DON'Ts

1. ไม่รับฟังลูกค้าที่กำลังแสดงความไม่พอใจ เจ็บ (ปล่อยให้ลูกค้าพูดฝ่ายเดียว) ไม่มีการตอบรับใดๆ
2. พูดแทรก พยายามชี้แจงเหตุผล หรือ ใช้น้ำเสียงที่แสดงถึงอารมณ์ไม่พอใจของผู้ให้บริการ
3. ตัดบทและรีบรับเรื่อง โดยไม่อธิบายเหตุผล ขั้นตอนการดำเนินการ และสรุปแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน
4. ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหาตามนโยบายขององค์กรเท่านั้น และไม่ยืดหยุ่นในการแก้ไขปัญหา
5. ปฏิเสธการช่วยเหลือ ตอบลูกค้าสั้นๆ ว่า “ทำไม่ได้ค่ะ/ครับ”



# DOs

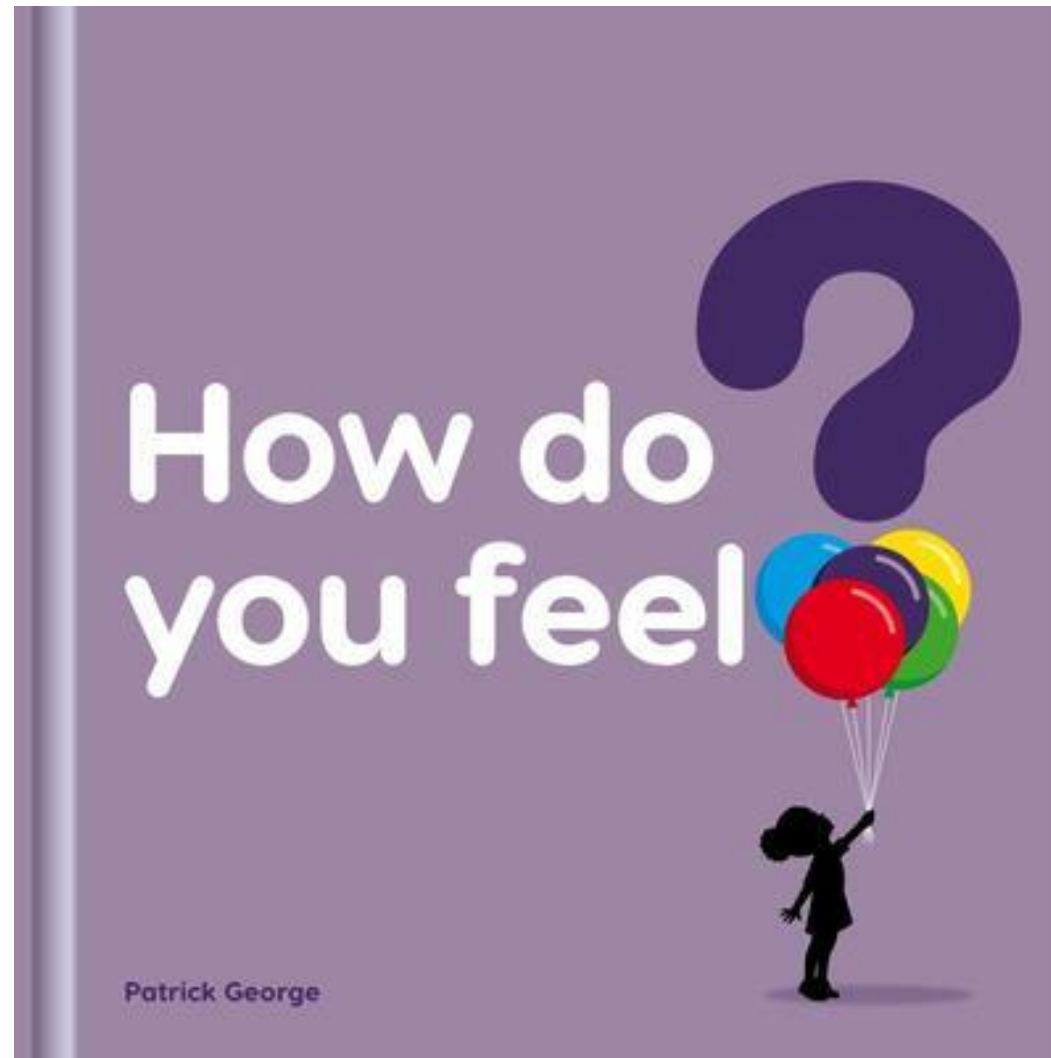


Seamless Service คือ ทุก Touchpoint ที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งในส่วน Online และ Offline ต้องให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ต่อเนื่องเหมือนกัน

**บทสรุป**

ลูกค้าไปใช้บริการที่ไหนเราก็ต้องดูแลลูกค้าให้ได้เหมือนกัน





# ตัวอย่าง Magic Word : ระหว่างการให้บริการ

“ คุณนิตาสามารถชำระค่าบริการ  
ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ผ่าน  
myAIS App. ค่ะ ”

“ มั่นใจได้เลยค่ะ ว่าโปรโมชั่นนี้เหมาะสม  
คุ้มค่า คุ้มราคากับการใช้งานของคุณ  
นิตาแน่นอนค่ะ ”

“ โปรโมชั่นนี้เป็นโปรโมชั่นเฉพาะ  
สำหรับคนพิเศษเช่นคุณนิตาเลย  
นะคะ ”



“ โปรโมชั่นนี้สามารถโทรหาคนพิเศษ  
ฟรีตลอด 24 ชม. เลยค่ะ  
เพื่อให้ใกล้ชิดกันมากขึ้นนะคะ ”

# ตัวอย่าง Magic Word : Ending

“ช่วงนี้อากาศข้างนอกไม่ค่อยดี  
ดูแลสุขภาพด้วยนะคะ”

“ขอบคุณที่ไว้วางใจให้เราได้ดูแลคุณนะคะ  
วันนี้อากาศค่อนข้างร้อน ลูกค้าสามารถรับสิทธิ  
ส่วนลดซื้อเครื่องดื่มเย็นๆ จาก Starbucks,  
อเมซอน หรือ อินทนิลได้นะคะ”

“ยินดีต้อนรับสู่ครอบครัว 3BB ค่ะ”

“สวัสดีวันสงกรานต์ค่ะ ขอให้  
มีความสุขในช่วงหยุดยาวนะคะ”



“ขอบคุณมากค่ะ ที่ให้ดิฉันได้มีส่วนช่วยให้  
ค่าใช้จ่ายในการใช้งานของคุณ คุ้มค่ากว่าเดิม  
เห็นว่าตอนนี้ข้างนอกฝนตกลูกค้ามีร่มมาด้วย  
มั๊ยคะ ? สามารถนั่งรอที่ Shop ก่อนได้นะคะ”



**Thank You**