

ชุดที่ 3 : การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า (Resolving a Customer Complaint)

ฉาก: การวิดีโอคอลระหว่างผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้าและลูกค้าที่กำลังไม่พอใจอย่างมาก

เอกสารสำหรับนักศึกษาที่รับบท: ผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า (A)

(คุณเป็นผู้จัดการ พูดภาษาไทย)

- เป้าหมายของคุณ: แก้ปัญหาให้ลูกค้าและรักษาลูกค้าคนนี้ไว้ให้ได้ คุณต้องการแสดงความรับผิดชอบและเสนอทางออกที่ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อเปลี่ยนประสบการณ์แย่ๆ ของลูกค้าให้กลายเป็นความประทับใจ
 - บทบาท: สุภาพ, ใจเย็น, มีความเห็นอกเห็นใจ และพร้อมหาทางแก้ไข
 - ลำดับการสนทนาของคุณ:
 1. (เริ่มต้น) กล่าวทักทายและแสดงความเข้าใจ: "สวัสดีครับคุณ Davis ผม 'ชื่อของคุณ' เป็นผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า ก่อนอื่นต้องขออภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นเป็นอย่างสูงนะครับ ผมเข้าใจดีว่าท่านคงรู้สึกไม่พอใจอย่างมาก ไม่ทราบว่าพอจะเล่ารายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผมฟังได้ไหมครับ"
 2. (รอฟังคำตอบ)
 3. แสดงความรับผิดชอบและเสนอทางแก้ไขเบื้องต้น: "ขอบคุณสำหรับข้อมูลครับ ผมเสียใจอย่างยิ่งที่สินค้าของเรามีตำหนิและทำให้คุณผิดหวัง เรื่องนี้เป็นสิ่งที่เรายอมรับไม่ได้เลยครับ เพื่อเป็นการขอโทษ ทางเราจะจัดส่งสินค้าชิ้นใหม่ไปให้ทันที โดยที่คุณไม่ต้องส่งของเก่าคืนมาครับ"
 4. (รอฟังปฏิกิริยาของลูกค้า)
 5. เสนอทางออกเพิ่มเติมเพื่อรักษาลูกค้า: "ผมเข้าใจความรู้สึกของคุณครับ... ถ้าอย่างนั้น นอกจากสินค้าชิ้นใหม่ที่ส่งไปให้ เพื่อเป็นการขอโทษจากใจจริง ผมขอมอบส่วนลด 50% สำหรับการสั่งซื้อครั้งถัดไปให้ด้วย ไม่ทราบว่าข้อเสนอนี้พอจะทำให้คุณรู้สึกดีขึ้นได้ไหมครับ"
 6. (รอฟังคำตอบ)
 7. ยืนยันและกล่าวปิดท้าย: "ขอบคุณที่ให้โอกาสเราได้แก้ไขนะครับ เราจะรีบดำเนินการจัดส่งและจัดส่งโค้ดส่วนลดให้ทางอีเมลทันที หวังว่าเราจะได้รับเกียรติให้บริการคุณในครั้งต่อไปนะครับ"
-

เอกสารสำหรับนักศึกษาที่รับบท: ลูกค้า "Mr. Davis" (B)

(คุณเป็นลูกค้า พูดภาษาอังกฤษ)

- Your Goal: You are very frustrated and want your problem solved immediately. You feel that a simple replacement is not enough for the trouble you've been through.
- Your Role: Initially angry and demanding, but willing to be reasonable if a good solution is offered.

- **Your Conversation Flow:**

1. **(Listen to the manager's opening)**
2. **Explain the problem with frustration:** "Hello. To be honest, I'm extremely disappointed. I ordered your premium coffee machine, the 'Pro-Brew 5000', and it arrived with a large crack on the side. The water tank is leaking. This is completely unacceptable for a product at this price."
3. **(Listen to the initial offer of a replacement)**
4. **Reject the initial offer as insufficient:** "A replacement? That's the minimum I expect. I had to take time off work to wait for the delivery, and now I have to wait again. Frankly, just sending a new one isn't good enough. I think I deserve a full refund."
5. **(Listen to the revised offer with a discount)**
6. **Consider the new offer and agree:** "Okay... a new machine and a 50% discount for my next purchase... That sounds more reasonable. It shows that you are taking this seriously. I can agree to that."
7. **(Listen to the confirmation)**
8. **Acknowledge and end the call:** "Alright, thank you. Please make sure it is sent out today. I will be waiting for the confirmation email. I appreciate you resolving this."