

# สัปดาห์ที่ 13

SERVICE MIND & SERVICE INNOVATION

## การจัดการวิกฤตการณ์ในการบริการลูกค้า



“Crisis to Confidence”  
จากวิกฤต → สู่วางความเชื่อมั่น

ผศ. ดร.ปรมัตต์ปัญปรัชญ์ ต้องประสงค์  
#dBizTECH



# การจัดการวิกฤตการณ์ ในการบริการลูกค้า

“วิกฤตไม่ทำลายแบรนด์ แต่การจัดการ  
ที่ผิดพลาดต่างหากที่ทำลาย”





# ความหมายของ Crisis Management



## Definition

ลดผลกระทบเชิงลบ

ฟื้นฟูความเชื่อมั่น

รักษาชื่อเสียง



## Objective

Impact

Recovery

Trust)





# ความสำคัญของการจัดการวิกฤต



ปกป้องแบรนด์



รักษาความสัมพันธ์



ลดผลกระทบการเงิน



สร้างความได้เปรียบ

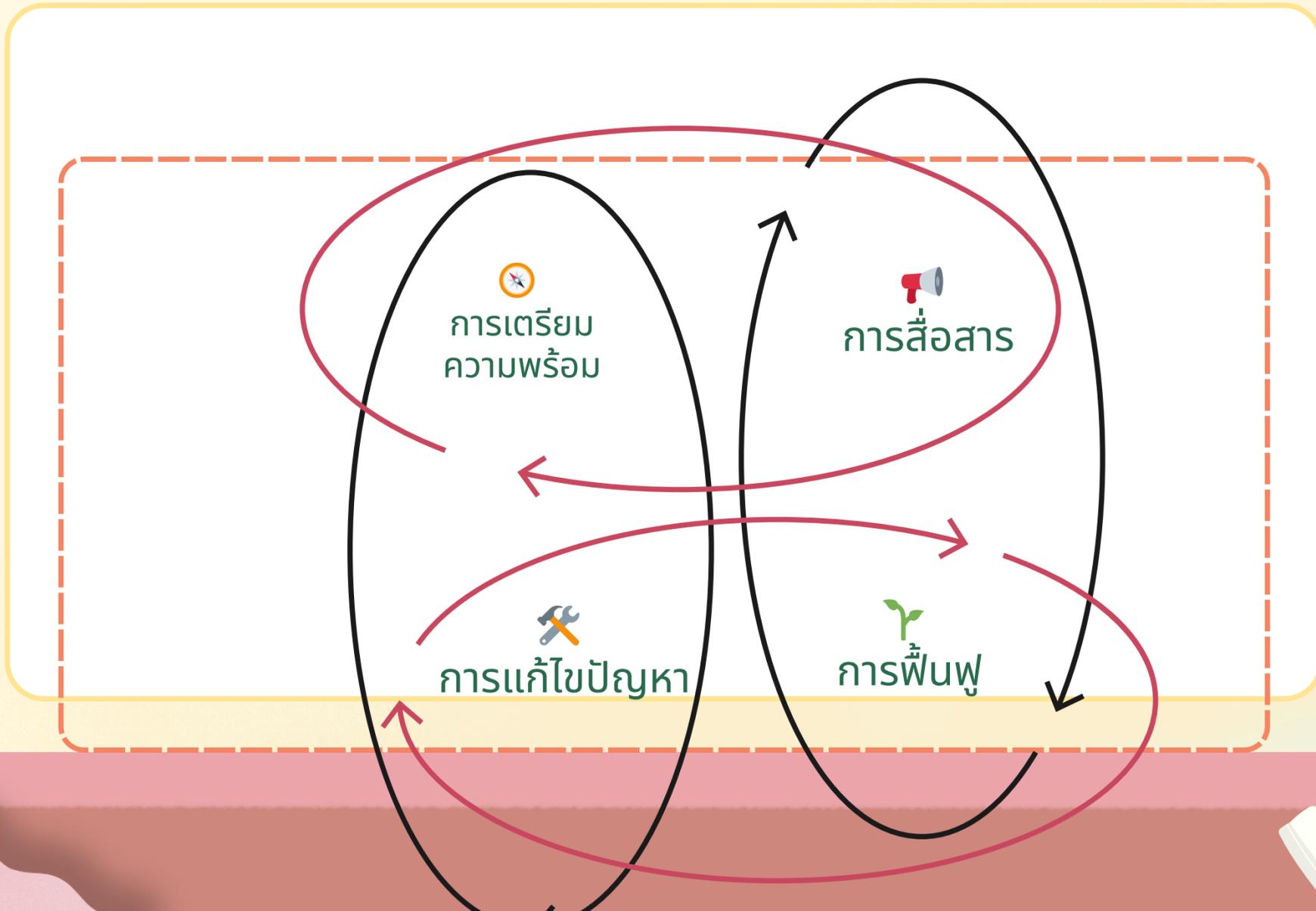


สร้างความมั่นใจในองค์กร



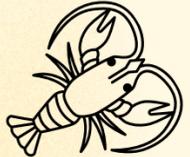
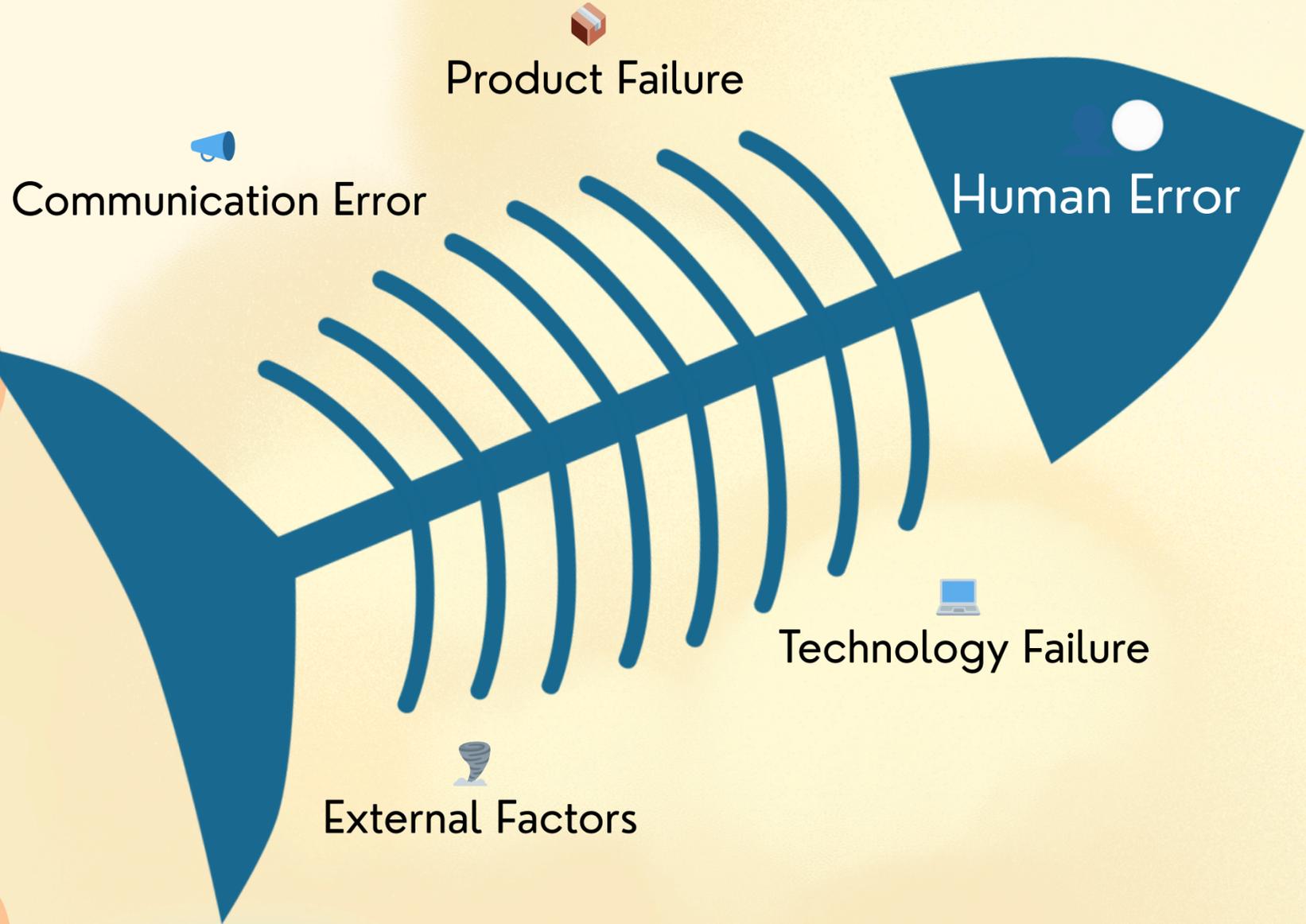
# องค์ประกอบสำคัญ

## LIMITED TIME OFFER



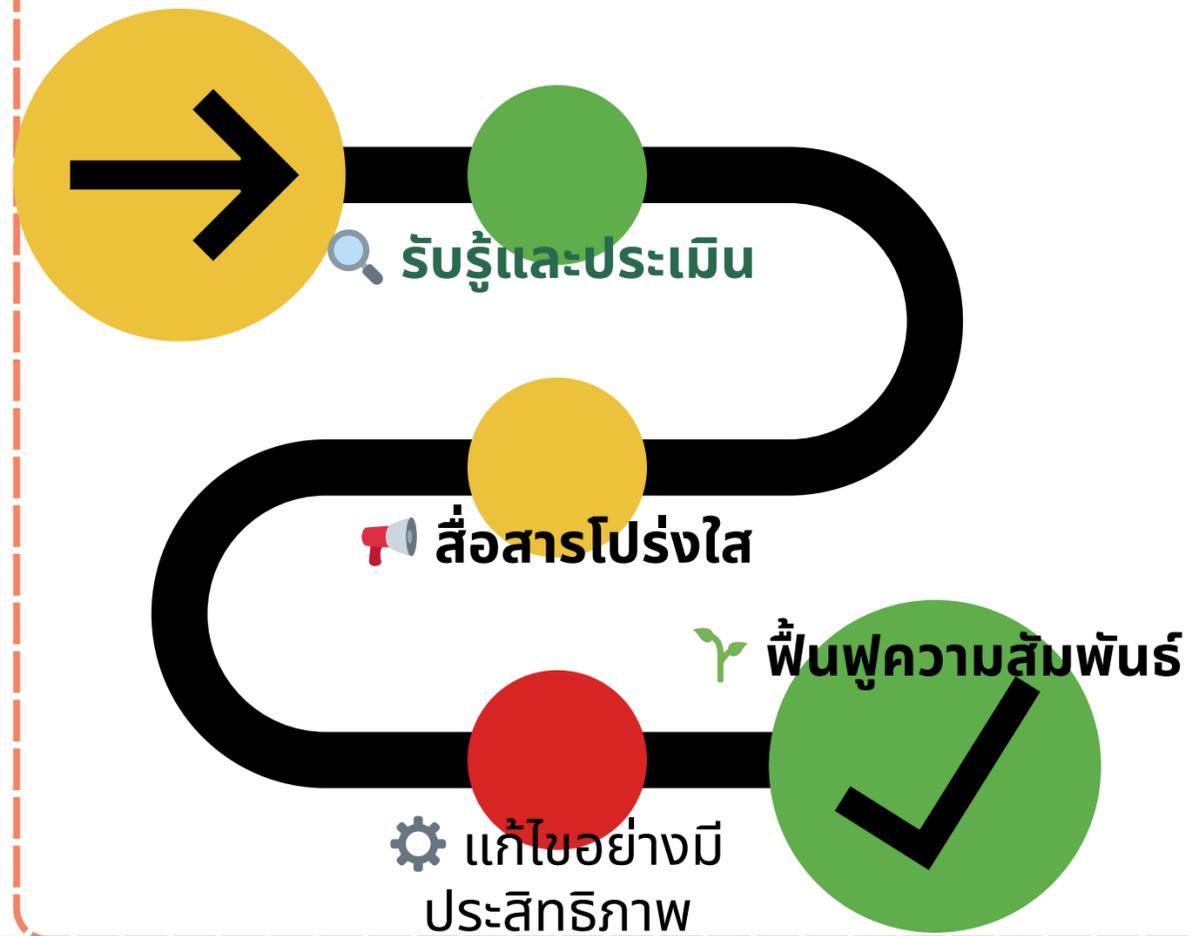


# สาเหตุของวิกฤต





# ขั้นตอนการจัดการ (Process Flow)





# Prevention Strategy

 Quality Control



 Skill Development

 Technology Investment

 Crisis Plan

 Voice of Customer



# Slide Case Study



## Southwest Airlines

- Transparent Communication
- Rapid Response
- Employee Training



# Slide Case Study



## Amazon

- Complaint System Efficiency
- Flexible Return Policy
- Multi-channel Communication



# Discussion & Active Learning

## Simulation Activity

🧑‍🤝‍🧑 แบ่งกลุ่มจำลองเหตุการณ์วิกฤต

- ระบบล่ม
- ลูกค้าโพสต์ดราม่า
- พนักงานบริการผิดพลาด

ให้แต่ละกลุ่ม

- วิเคราะห์สาเหตุ
- วางแผนสื่อสาร
- ออกแบบ Recovery Strategy





# Final Summary



Service Mind and Service Innovation

# Thank You Q And A Session

Tongprasong, P. #dBizTECH

