



# เทคนิคการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management: KAM)

## วิทยากร: ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด  
อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตราะลิ)  
ประสบการณ์ระดับงานบริหารและเป็นผู้เชี่ยวชาญการวางแผนงาน และพัฒนาระบบงาน  
ที่ใคร ๆ ต้องถามถึงทั้งในวงการมากกว่า 25 ปี

15 มีนาคม 2562

09.00 – 16.00 น.

**\*\* โรงแรมโกลด์ ออร์คิด แวงค็อก (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการและเหตุผล

ในโลกของการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรงเช่นทุกวันนี้ แนวความคิดใหม่ที่ทุกคนควรต้องคำนึงถึง คือ **ลูกค้าในแต่ละรายมีความสำคัญไม่เท่ากัน** เนื่องจากเขาทำรายได้ให้กับองค์กรแตกต่างกัน ดังนั้น การบริหารลูกค้ารายสำคัญ หรือ ลูกค้าที่สร้างรายได้ให้เราสูง จึงเป็นกลยุทธ์ที่ทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญ เนื่องจาก ทรัพยากรขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงานผู้ให้บริการ รวมถึงงบประมาณนั้นมีอยู่อย่างจำกัด ความท้าทายผู้บริหาร และพนักงานทุกคน คือ จะทำอย่างไรที่จะทำให้ลูกค้ารายสำคัญอยู่กับองค์กรให้นานแสนนานบนพื้นฐานของความประทับใจต่อสินค้าและบริการ..... หลักสูตรนี้มีคำตอบ

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมนักขาย ทีมผู้ให้บริการ หัวหน้าทีมขาย ผู้จัดการฝ่ายบริการ รวมถึงผู้บริหารในทุกระดับ ได้เรียนรู้เทคนิคกลไก และ กระบวนการในการบริหารลูกค้ารายสำคัญอย่างเป็นระบบ การสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาวเรียนรู้หลักเกณฑ์ในการจัดความสำคัญของลูกค้าระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การบริหารลูกค้ารายสำคัญเมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจหลักการและเทคนิคในการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management: KAM)
2. เพื่อทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับ การบริหารลูกค้ารายสำคัญ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้ ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมในงานที่รับผิดชอบ

### หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. มุมมองของความสำเร็จของธุรกิจในยุคนี้
  - ความสำเร็จของธุรกิจในยุคนี้ พิจารณาจากอะไร
2. เปลี่ยนแนวคิดการมองลูกค้า โดยอาศัยกฎ 80:20 และ Customer Marketing Concept
  - ลูกค้าทุกรายสำคัญเท่ากัน หรือไม่
  - ใครคือ ลูกค้ารายสำคัญของธุรกิจ
3. กิจกรรม Workshop: "**Key Customer Analysis: ลูกค้ารายสำคัญของธุรกิจของคุณ**"
4. ตัวอย่างการบริหารลูกค้ารายสำคัญในโลกธุรกิจ
5. การวิเคราะห์ และการแบ่งประเภทของลูกค้ารายสำคัญ
  - เกณฑ์ทั่วไปที่นำมาใช้ในการแบ่งประเภทลูกค้ารายสำคัญ
  - เกณฑ์ที่เหมาะสมกับธุรกิจของคุณ



6. กิจกรรม Workshop: "การแบ่งประเภทของลูกค้ารายสำคัญ"
7. มิติการเรียนรู้ และ เข้าใจธุรกิจของลูกค้ารายสำคัญ
8. วิเคราะห์ความต้องการ และ ความคาดหวัง ที่แท้จริงของลูกค้ารายสำคัญ
  - Quality ที่ Key Account ต้องการ
9. ลำดับ/ ขั้นตอนการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ
  - Partnership Concept
10. การวางแผน และ การสร้างกลยุทธ์บริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Planning and Strategy)
  - Business Review และ Action plan
11. กิจกรรม Workshop: "การสร้างกลยุทธ์สำหรับลูกค้ารายสำคัญ สำหรับธุรกิจของคุณ"
12. เครื่องมือในการบริหารลูกค้าคนสำคัญ และการนำไปใช้
13. การจัดทีมงาน และ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร ในการให้บริการลูกค้ารายสำคัญ
  - บทบาทของ Key Account Manager
  - การจัดตั้ง Key Account Service Team
14. คำถามและคำตอบที่ผู้เรียนต้องการรู้
15. สรุปคำถามคำตอบที่ผู้เข้าสัมมนาต้องการรู้

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

### อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 15 มีนาคม 2562					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	4,500.00	315.00	135.00	4,680.00	4,815.00
สมาชิก HIPO	4,300.00	301.00	129.00	4,472.00	4,601.00
พิเศษ! ชำระภายใน 28 กุมภาพันธ์ 2562 (โอนเงิน หรือ แพลกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	4,300.00	301.00	129.00	4,472.00	4,601.00
สมาชิก HIPO	4,000.00	280.00	120.00	4,160.00	4,280.00

### วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
  - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
  - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
 ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479  
พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 0-1055-48105-59-0  
**บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด**  
**40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
โทรศัพท์ 02-615-4499, 02-615-4477-78  
โทรสาร 02-615-4479  
เว็บไซต์ [www.hipottraining.com](http://www.hipottraining.com)  
อีเมล [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)  
เฟสบุ๊ค [www.facebook.com/HIPOtraining](https://www.facebook.com/HIPOtraining)

อบรม, สัมมนา, การขาย, การตลาด, กระบวนการในการบริหารลูกค้า, การสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว, หลักเกณฑ์ในการจัดความสำคัญของลูกค้า