



# เทคนิคการสร้างระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) เพื่อสร้างการบริการที่ประทับใจ

## วิทยากร: อาจารย์สุกิจ ตริยทวัฒน์

ปริญญาโท การจัดการ (ภาครัฐ และ เอกชน) มหาวิทยาลัยคริสเตียน  
ปริญญาตรี รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ประสบการณ์ด้านการขายและการตลาด ด้านบริการลูกค้า  
ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กว่า 20 ปี

22 ตุลาคม 2561  
09.00 – 16.00 น.

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

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการและเหตุผล

ในโลกแห่งธุรกิจ กลยุทธ์การแข่งขันเพื่อสร้างความแตกต่างอย่างเหนือชั้นกว่าคู่แข่งในการแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดมีความจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับสินค้าประเภทเดียวกันหรือบางครั้งอาจจะวางยุทธศาสตร์ไปไกลถึงขนาดที่ต้องการเป็นผู้นำทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์ทางด้านราคา คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และทางด้านการส่งเสริมด้านการขายและการตลาด โดยได้มีการพัฒนา ออกแบบ ปรับปรุง วิจัย และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ กลายมาเป็นเทคโนโลยี ล้ำทันสมัยเข้ามาประยุกต์ใช้อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ได้เป้าหมายสุดท้ายในด้านการเพิ่มยอดขาย มีผลกำไร ธุรกิจเจริญเติบโตขึ้น พยายามสร้างพฤติกรรมการซื้อจากลูกค้าใหม่และซื้อซ้ำจากลูกค้าเดิมให้มากขึ้น แต่ในความเป็นจริงแล้วกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างนั้นนอกจากความแตกต่างด้านสินค้า ควรจะคำนึงถึงเทคนิคความแตกต่างในด้านบริการที่เป็นการสร้างระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อความได้เปรียบและรักษาลูกค้า สามารถครองใจให้อยู่กับเราตลอดเวลา มีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าและตราองค์กร การสร้างความประทับใจในการบริการด้วยใจที่เป็นเลิศ จึงเป็นพันธกิจหรือ กลยุทธ์สำคัญที่จะสร้างความสำเร็จให้กับเราและองค์กรได้ในระยะยาวในเชิงการแข่งขันทางธุรกิจ

### วัตถุประสงค์

1. มีความรู้ ความเข้าใจและสร้างมาตรฐานการให้บริการที่ประทับใจได้
2. สร้างทัศนคติที่ดีในงานให้บริการลูกค้า
3. เรียนรู้เทคนิค และกระบวนการต่างๆ ในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า
4. เรียนรู้เทคนิคการบริการด้วยใจ เพื่อครองใจ และสร้างความประทับใจในการจงรักภักดีต่อตราสินค้าและองค์กร
5. เรียนรู้เทคนิคการจัดการและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
6. เรียนรู้ และทำความเข้าใจกับการสร้างระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ทั้งระบบในรูปแบบต่างๆเพื่อสร้างความประทับใจให้เป็นรูปธรรมที่สามารถลงมือปฏิบัติได้

### หัวข้อการบรรยายและ Workshop

- 1) แนวโน้มและความสำคัญของงานบริการ และธุรกิจการบริการ  
บริการที่ดีเลิศต้องบริการลูกค้าแบบสร้างความสัมพันธ์



### Workshop : CRM Process Problem

- 2) ทักษะคิด และภูมิคุ้มกันการบริการยุคใหม่(เหนือกว่าคู่แข่ง)
- 3) ความคาดหวังการบริการจากลูกค้า(ตอบสนองได้ทุกระดับ)
- 4) จิตสำนึกการบริการด้วยใจ Service mind ที่ได้ใจลูกค้า
- 5) จุดอ่อนการบริการลูกค้าสัมพันธ์ที่ไม่ควรมองข้าม
- 6) เคล็ดลับการเพิ่มคุณภาพการบริการลูกค้าสัมพันธ์ในระยะยาว
- 7) การสร้างความสัมพันธ์ทั้งกับลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก
- 8) เส้นทางการสร้างระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ทั้งระบบ
- 9) ความสำคัญของ CRM ที่เป็นกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า

### Workshop : CRM Process Analysis

- 10) ยกระดับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์จากพื้นฐานถึงระดับสูง (CRM , CEM และ CPM)
- 11) วิธีการจัดเก็บข้อมูลในการติดตามและดูแล(สร้างความประทับใจ)
- 12) การรับมือกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก : คำต่อว่าจากลูกค้า

### Workshop : CRM Process Solution

### ผู้เข้าฝึกอบรม

เหมาะสำหรับผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับในองค์กร บุคคลผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำไปพัฒนา และฝึกอบรม และบุคคลทั่วไปที่สนใจในด้านการบริการลูกค้าในเชิงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์แนวใหม่

### วิธีการและรูปแบบการฝึกอบรม

- การบรรยาย =60% , กิจกรรมการเรียนรู้ = 40%
- กิจกรรมประกอบการเรียนรู้ (**Learning in Action**)
- การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และฝึกปฏิบัติร่วมกัน (**Workshop**)
- สรุปบททวนบริบทและถามคำถามในแต่ละ Module ทดสอบความเข้าใจ

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

<b>ชำระภายใน 22 ตุลาคม 2561</b>					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
<b>บุคคลทั่วไป</b>	<b>4,500.00</b>	315.00	135.00	<b>4,680.00</b>	4,815.00
<b>สมาชิก HIPO</b>	<b>4,300.00</b>	301.00	129.00	<b>4,472.00</b>	4,601.00
<b>พิเศษ! ชำระภายใน 7 ตุลาคม 2561 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)</b>					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
<b>บุคคลทั่วไป</b>	<b>4,300.00</b>	301.00	129.00	<b>4,472.00</b>	4,601.00
<b>สมาชิก HIPO</b>	<b>4,000.00</b>	280.00	120.00	<b>4,160.00</b>	4,280.00

### วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
    - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
    - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
- ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด



และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479

พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม

2. ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0

**บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด**

**40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**

4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

**รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:**

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

โทรศัพท์: 02-615-4499, 02-615-4477-8

แฟกซ์: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2

เว็บไซต์: [www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)

อีเมล: [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)

ไอดีไลน์: hipotraining

เฟสบุ๊ค: [www.facebook.com/HIPOtraining](https://www.facebook.com/HIPOtraining)

อบรม, สัมมนา, เทคนิค, การสร้าง, ระบบการบริหาร, ลูกค้าสัมพันธ์, CRM, เพื่อสร้างความประทับใจ, กลยุทธ์ CRM, สร้างและรักษาฐานลูกค้า, การบริการลูกค้า