



จ่ายเพียง...**6,000 บาท !!!** (ภายใน ม.ค. 62)

รับสิทธิ์ !!!

• **อบรม 2 ท่าน** ได้ทุกหลักสูตร (ม.ค.-มิ.ย.62)

• **พร้อมรับ ส่วนลดพิเศษ** สำหรับหลักสูตรต่อไป

## หลักสูตร การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่เป็นเลิศ (CRM)

**วิทยากร: อาจารย์สุกิจ ตริยูทรวัฒนา**

ปริญญาโท การจัดการ (ภาครัฐ และ เอกชน) มหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปริญญาตรี รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประสบการณ์ด้านการขายและการตลาด ด้านบริการลูกค้า

ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กว่า 20 ปี

**4 มกราคม 2562**

**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) ทศนคติ และภูมิคุ้มกันการบริการยุคใหม่(เหนือกว่าคู่แข่ง)
- 3) ความคาดหวังการบริการจากลูกค้า(ตอบสนองได้ทุกระดับ)
- 4) จิตสำนึกการบริการด้วยใจ Service mind ที่ใส่ใจลูกค้า
- 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**)
- สรุปทบทวนบริบทและถามคำถามในแต่ละ Module ทดสอบความเข้าใจ

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด



จ่ายเพียง...**6,000 บาท !!!** (ภายใน ม.ค. 62)

รับสิทธิ์ !!!

• **อบรม 2 ท่าน** ได้ทุกหลักสูตร (ม.ค.-มิ.ย.62)

• **พร้อมรับ ส่วนลดพิเศษ** สำหรับหลักสูตรต่อไป



## อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

| ชำระภายในวันที่ <b>4 มกราคม 2562</b> |        |                      |                 |                                  |
|--------------------------------------|--------|----------------------|-----------------|----------------------------------|
| ค่าสัมมนา                            | VAT 7% | หัก ณ ที่จ่าย<br>3 % | รวมจ่ายสุทธิ    | กรณีไม่มีหนังสือหัก<br>ณ ที่จ่าย |
| <b>3,500.00</b>                      | 245.00 | 105.00               | <b>3,640.00</b> | 3,745.00                         |

### วิธีการชำระเงิน:

- โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
  - ธนาคารกรุงเทพ สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
  - ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479 พร้อมระบบชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
- ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
- หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0  
**บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด**  
**40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**
- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ 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)  
ไลน์: hipotraining  
เฟสบุ๊ค: [www.facebook.com/HIPOtraining](https://www.facebook.com/HIPOtraining)

อบรม, สัมมนา, งานบริการ,บริหาร,ลูกค้า,สัมพันธ์,เป็นเลิศ,CRM