



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

รับสิทธิ์ !!!

- **อบรม 2 ท่าน** ได้ทุกหลักสูตร (ม.ค.-มี.ย.62)
- **พร้อมรับ ส่วนลดพิเศษ** สำหรับหลักสูตรต่อไป

หลักสูตร การบริหารบริการบนพื้นฐานของ CRM (Service Management Based on CRM)

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด
บริษัท แอ็บบอด ลานอแรตอริส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา
Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เมอริ่งเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี
จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพมากกว่า 30 ปี

11 มกราคม 2562

09.00 – 16.00

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

การบริการด้วยสายสัมพันธ์กับลูกค้า ได้ทวีความสำคัญมากขึ้นในยุคนี้ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขายสินค้าหรือธุรกิจให้บริการ หากธุรกิจใดไม่เน้นการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ธุรกิจนั้นย่อมสูญหายไปจากโลกของการแข่งขันอย่างแน่นอน เนื่องจากความสัมพันธ์กับธุรกิจ เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ถูกค่าใช้ในการเลือกที่จะซื้อหรือไม่ซื้อสินค้า ใช้หรือไม่ใช้บริการกับธุรกิจหนึ่งๆ ในยุคการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงเช่นนี้ สินค้าและบริการในแต่ละธุรกิจย่อมไม่แตกต่างกันมากนัก แต่ "สายสัมพันธ์ด้วยบริการอย่างมืออาชีพ" จะเป็นสิ่งที่สร้างความแตกต่างและจะเป็นโชติครวณที่มัดใจลูกค้าได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการบริหารบริการบนพื้นฐานของการสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนา

1. ความสำคัญ และ ความหมายของ CRM ในมุมมองของลูกค้า และ ธุรกิจ
2. ความต้องการ และ ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อผู้ขาย (ธุรกิจ)
3. การออกแบบมาตรฐานการบริการจากกระบวนการทำงานของบริษัทฯ
 - ก่อนการขาย
 - ระหว่างการขาย
 - หลังการขาย
4. กิจกรรม "การสร้างมาตรฐานการบริการของบริษัทฯ" พร้อมนำเสนอ
5. การบริหารการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจในทุกจุดสัมผัส



- การปฏิบัติเมื่อพนักงานพบลูกค้า
 - การปฏิบัติเมื่อให้ลูกค้ารอ
 - การปฏิบัติเมื่อลูกค้าขอข้อมูล
 - การปฏิบัติเมื่อลูกค้าชำระเงิน
 - การปฏิบัติเมื่อต้องส่งลูกค้าต่อไปยังผู้อื่น
6. กิจกรรม "แนวทาง การพัฒนาพนักงานบริการ เพื่อส่งมอบความประทับใจ"
7. ตัวอย่าง รูปแบบระบบการบริการอย่างมืออาชีพของธุรกิจอื่น
8. กิจกรรมระดมสมอง: "รูปแบบการบริการของบริษัทฯ"
9. ระบบการรับข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า
- การจัดทำระบบการจัดการข้อร้องเรียน
 - การจัดการพนักงาน
 - ระบบ Call center ของบริษัท
 - การนำข้อร้องเรียนมาปรับปรุงอย่างเป็นระบบ
10. กิจกรรม: "ระดมปัญหาการบริการและการแก้ไข"

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

HOT PROMOTION

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 11 มกราคม 2562 | | | | |
|---------------------------------------|--------|-------------------|-----------------|-------------------------------|
| ค่าสัมมนา | VAT 7% | หัก ณ ที่จ่าย 3 % | รวมจ่ายสุทธิ | กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย |
| 3,500.00 | 245.00 | 105.00 | 3,640.00 | 3,745.00 |

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 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว



บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
HIPO TRAINING & CONSULTANCY CO.,LTD.

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ 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

อีเมล: hipotraining@gmail.com

ไอดีไลน์: hipotraining

เฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, CRM, บริหาร, ความสัมพันธ์, ลูกค้า, ธุรกิจ, สายสัมพันธ์, มีอาชีพ

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด 40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร: 0-26154499, 0-2615-4477-8 โทรสาร: 0-2615-4479 อีเมล: hipotraining@gmail.com, hipo-training@hotmail.com, info@hipotraining.com เว็บไซต์: www.hipotraining.co.th