



# หลักสูตรอบรม การบริหารบริการบนพื้นฐานของ CRM

(Service Management Based on CRM)

## วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

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

11 มีนาคม 2562

09.00 – 16.00

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

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการและเหตุผล

การบริการด้วยสายสัมพันธ์กับลูกค้า ได้ทวีความสำคัญมากขึ้นในยุคนี้ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขายสินค้าหรือธุรกิจให้บริการ หากธุรกิจใดไม่เน้นการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ธุรกิจนั้นย่อมสูญหายไปจากโลกของการแข่งขันอย่างแน่นอน เนื่องจากความสัมพันธ์กับธุรกิจ เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญปัจจัยหนึ่งของลูกค้าใช้ในการเลือกที่จะซื้อหรือไม่ซื้อสินค้า ใช้หรือไม่ใช้บริการกับธุรกิจหนึ่งๆ ในยุคการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงเช่นนี้ สินค้าและบริการในแต่ละธุรกิจย่อมไม่แตกต่างกันมากนัก แต่ "สายสัมพันธ์ด้วยบริการอย่างมืออาชีพ" จะเป็นสิ่งที่สร้างความแตกต่างและจะเป็นโชครวมที่มัดใจลูกค้าได้อย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์:

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการบริหารการบริการบนพื้นฐานของการสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนา:

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



4. การปฏิบัติเมื่อลูกค้าชำระเงิน
5. การปฏิบัติเมื่อต้องส่งลูกค้าต่อไปยังผู้อื่น
6. กิจกรรม "แนวทาง การพัฒนาพนักงานบริการ เพื่อส่งมอบความประทับใจ"
7. ตัวอย่าง รูปแบบระบบการบริการอย่างมืออาชีพของธุรกิจอื่น
8. กิจกรรมระดมสมอง: "รูปแบบการบริการของบริษัทฯ"
9. ระบบการรับข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า
  1. การจัดทำระบบการจัดการข้อร้องเรียน
  2. การจัดการพนักงาน
  3. ระบบ Call center ของบริษัท
  4. การนำข้อร้องเรียนมาปรับปรุงอย่างเป็นระบบ
10. กิจกรรม: "ระดมปัญหาการบริการและการแก้ไข"

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

| <b>ชำระภายใน 11 มีนาคม 2562</b>  |                 |        |                   |                 |                               |
|--|-----------------|--------|-------------------|-----------------|-------------------------------|
| ประเภท   | ค่าสัมมนา       | VAT 7% | หัก ณ ที่จ่าย 3 % | รวมจ่ายสุทธิ    | กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย |
| <b>บุคคลทั่วไป</b>   | <b>3,900.00</b> | 273.00 | 117.00            | <b>4,056.00</b> | 4,173.00                      |
| <b>สมาชิก HIPO</b>   | -               | -      | -                 | -               | -                             |
| <b>พิเศษ! ชำระภายใน 24 กุมภาพันธ์ 2562 (โอนเงิน หรือ แפקซ์สำเนาหน้าเช็ค)</b> |                 |        |                   |                 |                               |
| ประเภท   | ค่าสัมมนา       | VAT 7% | หัก ณ ที่จ่าย 3 % | รวมจ่ายสุทธิ    | กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย |
| <b>บุคคลทั่วไป</b>   | <b>3,700.00</b> | 259.00 | 111.00            | <b>3,848.00</b> | 3,959.00                      |
| <b>สมาชิก HIPO</b>   | -               | -      | -                 | -               | -                             |

### 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  
และแפקซ์ใบ 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 ถนนสุขุมวิทจรัญแจ๊ย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
โทรศัพท์: 02-615-4499, 02-615-4477-8  
แפקซ์: 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)  
ไอดี โลงน: hipotraining  
เฟสบุค: [www.facebook.com/HIPOTraining](https://www.facebook.com/HIPOTraining)



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

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