



เทคนิคการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management: KAM)

วิทยากร: ดร.ธธีรธร ธีรขวัญโรจน์

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

11 มีนาคม 2562

09.00 – 16.00 น.

**** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด แบงค็อก (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 จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมขาย ทีมผู้ให้บริการ หัวหน้าทีมขาย ผู้จัดการฝ่ายบริการ รวมถึงผู้บริหารในทุกระดับ ได้เรียนรู้เทคนิคกลไก และ กระบวนการในการบริหารลูกค้ารายสำคัญอย่างเป็นระบบ การสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาวเรียนรู้หลักเกณฑ์ในการจัดความสำคัญของลูกค้าระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การบริหารลูกค้ารายสำคัญเมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

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

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. มุมมองของความสำคัญของธุรกิจในยุคนี้
 - ความสำคัญของธุรกิจในยุคนี้ 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 คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 11 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 24 กุมภาพันธ์ 2562 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
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 ขอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8

ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
40/81 ขอยอินทามระ 8 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

โทรศัพท์ 02-615-4499, 02-615-4477-78

โทรสาร 02-615-4479

เว็บไซต์ www.hipotraining.com

อีเมล hipotraining@gmail.com

เฟสบุ๊ค www.facebook.com/HIPOtraining

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