

# หลักสูตรอบรม Key Account Management

## การบริหารลูกค้า Key Account

### วิทยากร อาจารย์พรเทพ ฉันทนารี

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป
  - ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโอเอสเอส
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม ดูแลหลักสูตรศูนย์บริการลูกค้าและการขายทางโทรศัพท์ บริษัท ยูคอม จำกัด
- ผู้เชี่ยวชาญการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการขายทางโทรศัพท์ บมจ. เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น
  - ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล การขาย การตลาดและบริการ

25 เมษายน 2562

09.00 – 16.00 น.

\*\* The Galleria 10 Hotels (สุขุมวิท ซอย 10 )

\*สถานที่จัดสัมมนาอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

#### หลักการและเหตุผล

ในโลกของการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรงเช่นทุกวันนี้กลยุทธ์การบริหารลูกค้าที่ต้องคำนึงถึง คือ ลูกค้าในแต่ละรายมีความสำคัญไม่เท่ากัน เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายทำรายได้ให้กับองค์กรแตกต่างกัน ดังนั้น การบริหารลูกค้า Key Account ที่สร้างรายได้ให้เรามาก จึงเป็นกลยุทธ์ที่ทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญ เพราะทรัพยากรขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงานผู้ให้บริการรวมถึงงบประมาณนั้นมีอยู่อย่างจำกัด ความท้าทายผู้บริหารและพนักงานฝ่ายขาย "ต้องทำอะไร" ที่ให้ลูกค้า Key Account อยู่กับองค์กรให้นานแสนนานด้วย "ความภักดี" ต่อสินค้าและบริการ..... หลักสูตรนี้ มีค่าตอบ

#### วัตถุประสงค์

1. เข้าใจหลักการและเทคนิคในการบริหารลูกค้ารายสำคัญ(Key Account Management: KAM)
2. การเลือกใช้กิจกรรมและการประสานงานกับการบริหารลูกค้า Key Account อย่างมีประสิทธิภาพ
3. การใช้กลยุทธ์ทางการตลาดให้สมดุลและจูงใจกับลูกค้ารายสำคัญระหว่าง "กลยุทธ์ดัน (Push Strategy)" และ "กลยุทธ์ดึง (Pull Strategy)"

#### หัวข้อการฝึกอบรม

1. แนวคิดและหน้าที่หลักของ "K-E-Y Account Management" ดังนี้
  - **K** eep customer relationship รักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า
  - **E** nhancing Profit together เพิ่มกำไรด้วยกันทั้งเราและลูกค้า
  - **Y** es you can สนับสนุนการสร้างยอดขายแก่ลูกค้า
2. ขั้นตอนการสร้างความภักดีและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า Key Account
  - Delight การแสดงถึงความยินดี ปลายปลี้มในผลงานของลูกค้า Key Account
  - Discovery การค้นหาถึงปัจจัย/ความคาดหวังในการให้การสนับสนุนลูกค้า Key Account
  - Dream การกระตุ้นถึงความใฝ่ฝันที่อยากเห็นความสำเร็จในธุรกิจของลูกค้า Key Account
  - Design การเป็นคู่ค้าทางธุรกิจในการออกแบบการบรรลุความสำเร็จของลูกค้า Key Account
  - Destiny การปฏิบัติที่สร้างความสำเร็จ เช่น โปรแกรมส่งเสริมการขายต่าง ๆ ให้ลูกค้า Key Account
3. การร่วมวางแผนและสร้างกลยุทธ์ทางธุรกิจกับลูกค้า Key Account (Workshop)
  - การร่วมวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้ากับลูกค้า Key Accountของเรา
  - การวิเคราะห์ข้อมูลคู่ค้ากับลูกค้า Key Accountของเรา
  - การวิเคราะห์คู่แข่งกับลูกค้า Key Account ของเรา
  - การวิเคราะห์ SWOT & TOWS ของลูกค้า Key Account



- การคิดโปรแกรมส่งเสริมการขายและการตลาดให้ลูกค้า Key Account
- 4. การทำ Cross Selling & Up Selling กับลูกค้า Key Account (Workshop)
- 5. เครื่องมือในการบริหารลูกค้า Key Account และการนำไปใช้
  - การทำ IMC : Integrated Marketing Communication
  - การทำ CRM : Customer Relationship Management
  - การทำ CEM : Customer Experiential Management
  - การทำ CE : Customer Engagement

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 25 เมษายน 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	-	-	-	-	-
พิเศษ ชำระภายใน 10 มีนาคม 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	-	-	-	-	-

### วิธีการชำระเงิน:

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

### 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](http://www.hipotraining.co.th)  
อีเมล: [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)  
ไอดี โอลิมปิก: hipotraining  
เฟสบุ๊ค: [www.facebook.com/HIPOtraining](https://www.facebook.com/HIPOtraining)

อบรม, สัมมนา, ลูกค้ารายสำคัญ, บริหารลูกค้า ,KeyAccount, ดูแลลูกค้า, ลูกค้าคนสำคัญ, ลูกค้า, บริการ, รายสำคัญ