



เทคนิคการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management: KAM)

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

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

5 มีนาคม 2563
09.00 – 16.00 น.

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในโลกของการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรงเช่นทุกวันนี้ แนวความคิดใหม่ที่ทุกคนควรต้องคำนึงถึง คือ **ลูกค้า** ในแต่ละรายมีความสำคัญไม่เท่ากัน เนื่องจากเขาทำรายได้ให้กับองค์กรแตกต่างกัน ดังนั้น การบริหารลูกค้ารายสำคัญ หรือ ลูกค้าที่สร้างรายได้ให้เราสูง จึงเป็นกลยุทธ์ที่ทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญ เนื่องจาก ทรัพยากรขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงานผู้ให้บริการ รวมถึงงบประมาณนั้นมีอยู่อย่างจำกัด ความท้าทายผู้บริหาร และ พนักงานทุกคน คือ จะทำอย่างไรที่จะทำให้ลูกค้ารายสำคัญอยู่กับองค์กรให้นานแสนนานบนพื้นฐานของความประทับใจต่อสินค้าและบริการ..... หลักสูตรนี้มีคำตอบ

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมนักขาย ทีมผู้ให้บริการ หัวหน้าทีมขาย ผู้จัดการฝ่ายบริการ รวมถึงผู้บริหารในทุกระดับ ได้เรียนรู้เทคนิคกลไก และ กระบวนการในการบริหารลูกค้ารายสำคัญอย่างเป็นระบบ การสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาวเรียนรู้หลักเกณฑ์ในการจัดความสำคัญของลูกค้าระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การบริหารลูกค้ารายสำคัญเมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

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

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. มุมมองของความสำเร็จของธุรกิจในยุคนี้
 - ความสำเร็จของธุรกิจในยุคนี้ 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 5 มีนาคม 2563					
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 19 กุมภาพันธ์ 2563 (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 ซอยอารี 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 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทสาธิต 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.co.th
อีเมล hipotraining@gmail.com
เฟสบุ๊ค www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, การขาย, การตลาด, กระบวนการ, บริหารลูกค้า, ความสัมพันธ์, หลักเกณฑ์, จัดความสำคัญ, ลูกค้า