



การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเชิงรุก

Proactive Customer Relationship Management (CRM)

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษฎาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด

บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอริส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา

Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี

จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพกว่า 30 ปี

9 พฤศจิกายน 2563

09.00 – 16.00 น.

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล:

การสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า ได้ทวีความสำคัญมากขึ้นในยุคนี้ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขายสินค้าหรือธุรกิจให้บริการ หากธุรกิจใดไม่เน้นการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ธุรกิจนั้นย่อมสูญหายไปจากโลกของการแข่งขันอย่างแน่นอน เนื่องจากความสัมพันธ์กับธุรกิจ เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ลูกค้าใช้ในการเลือกที่จะซื้อหรือไม่ซื้อสินค้า ใช้หรือไม่ใช้บริการกับธุรกิจหนึ่งๆ ในยุคการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงเช่นนี้ สินค้าและบริการในแต่ละธุรกิจย่อมไม่แตกต่างกันมากนัก แต่ "สายสัมพันธ์" จะเป็นสิ่งที่สร้างความแตกต่างและจะเป็นโชครวนที่มัดใจลูกค้าได้อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมลูกค้าในปัจจุบันเลือกซื้อสินค้าและบริการจากหลากหลายช่องทางทั้งรูปแบบการพบปะพนักงานหรือทางโทรศัพท์ หรือผ่านช่องทางการบริการด้วยตนเองโดยเฉพาะทางอินเทอร์เน็ตหรือ Social Media จำเป็นอย่างยิ่งที่ธุรกิจต้องให้ความสำคัญกับช่องทางนี้มากขึ้นควบคู่ไปด้วย

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ เทคนิคและประสบการณ์จริงในการเข้าใจลูกค้าและสร้างสัมพันธ์ให้ดั่งลึกมากขึ้น ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า เมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการสร้างสายสัมพันธ์อย่างสัมฤทธิ์ผลได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพจนถูกอกถูกใจลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

Outline Hipo

หัวข้อการบรรยายและ Workshop:

1. กรอบแนวคิด "การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า-CRM"
2. การหาลูกค้าใหม่ และการรักษาลูกค้าเก่า พร้อมเทคนิค
 - เรียนรู้วิธีการ หรือ ช่องทางการหาลูกค้าใหม่
 - วิธีการรักษาลูกค้าเก่าให้จงรักภักดีไม่หนีไปไหน
 - การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเก่า เพื่อขายสินค้าและบริการเพิ่ม
3. หลักของการบริหารความสัมพันธ์- เรียนรู้หัวใจของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
4. ลำดับ/ ขั้นตอนการบริหารความสัมพันธ์ – เรียนรู้ลำดับการหยั่งรากลึกความสัมพันธ์กับลูกค้า
5. ลูกค้าที่ควรสร้างความสัมพันธ์ด้วย- ลูกค้ากลุ่มใดที่ควรทุ่มเทในการสร้าง CRM ด้วย
6. เครื่องมือในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
 - Human Touch
 - Face-to-Face
 - Non-Human Touch
 - Social Media Line
7. การจัดการกับการแสดงความคิดเห็นของลูกค้า
 - คำชื่นชมและความประทับใจของลูกค้า
8. การรับมือกับคำต่อว่าและความไม่พอใจของลูกค้า
 - **การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า**
9. เทคนิคการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดี
10. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
11. สรุป คำถามและคำตอบ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร(ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 9 พฤศจิกายน 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 26 ตุลาคม 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 014-2-63503-8ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479 พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
 2. ชำระด้วยเช็คบริษัท ส่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
 3. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 0-1055-48105-59-0
- บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด**



Outline Hipo

40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ 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 ,หลักสูตร ,Management ,Relationship ,Customer ,Proactive, การบริหาร ,ลูกค้า, แข็ง
รุก,CRM