

จรรยาบรรณในการอ่านและวิเคราะห์ลูกค้า ในงานขายและบริการ

วิทยากร: อาจารย์ยุพพงศ์ภัทร นมะภัทร

วิทยากรภายใน บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด ตำแหน่ง Assistant Manager
วิทยากรบรรยายให้กับภาครัฐและเอกชน หลักสูตรด้านการขาย การตลาด การบริการ
หัวหน้างาน หลักการคิด และ เพิ่มศักยภาพในการทำงาน

28 มกราคม 2564

09.00 – 16.00 น.

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานจะต้องทราบ เพื่อให้สามารถตอบสนองและให้บริการได้อย่างตรงจุดตรงประเด็น แต่ปัญหาที่พบคือ พนักงานส่วนใหญ่ไม่สามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าได้ หรือ หาได้.....แต่ไม่รู้ว่าตอบสนองความต้องการนั้นได้อย่างไร

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้พนักงาน ได้เรียนรู้เทคนิคในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และประเภทของลูกค้าได้ รวมถึงการบริหารจัดการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง โดยผ่านการทำกิจกรรม Role Play และ การทำ Workshop เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านนี้ได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการวิเคราะห์ Customer Need Analysis ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนา

1. เจาะลึกความต้องการของลูกค้าระดับภาพใหญ่ (Macro)
2. เปิดกรุ DNA ความต้องการของลูกค้าระดับบุคคล (Micro)
3. แยกให้ออกระหว่าง ปัญหา และ ความต้องการ ของลูกค้า
4. กิจกรรม ระดมสมองค้นหา ปัญหา และ ความต้องการลูกค้า
5. การอ่าน พฤติกรรม ลูกค้า เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการ
 - ผ่านการพบตัว
 - ผ่านทางโทรศัพท์
6. Role Play สุดยอดการอ่านพฤติกรรมลูกค้า เพื่อให้สนองความต้องการได้อย่างตรงประเด็น
7. การวิเคราะห์ประเภทลูกค้าที่หลากหลาย
8. กิจกรรม: การบริหารจัดการ ลูกค้าหลากหลายรูปแบบ เพื่อสร้างความพอใจสูงสุด (พร้อมเทคนิคเพิ่มเติม)
9. การวิเคราะห์ความต้องการด้วยการ งาม อย่างแยบยล
10. เรียนรู้ ขั้นตอนการตัดสินใจ
11. ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และ ความพอใจของลูกค้า
12. การตอบสนองความต้องการ
 - ภาษากาย ภาษาวาจา ภาษาใจ

- ภาษาใจ
- 13. กิจกรรม รวมมิตร พิชิตใจลูกค้า
- 14. สรุป คำถามและคำตอบ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ราคาค่าธรรมเนียม / ท่าน					
ประเภท	ค่าธรรมเนียม	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,900.00	273.00	117.00	4,056.00	4,173.00
สมาชิก HIPO	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
ราคาพิเศษ !!! ข้าราชการค่าธรรมเนียม ก่อนวันอบรม 15 วัน					
ประเภท	ค่าธรรมเนียม	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
สมาชิก HIPO	3,400.00	238.00	102.00	3,536.00	3,638.00

วิธีการชำระเงิน:

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

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป 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
อีเมล: hipotraining@gmail.com
ไอดีไลน์: hipotraining
เฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, งานขาย, การตลาด, จริต, อ่านใจ, ลูกค้า, งานขาย, บริการ, วิเคราะห์ลูกค้า