



# Customer Need Analysis

(การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า)

## วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด

บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอริส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา

Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี

จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพมากกว่า 30 ปี

**30 กันยายน 2564**

**09.00 – 16.00 น.**

**\*\* อบรม Online ผ่านโปรแกรม TeamLink**

### หลักการและเหตุผล

ความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานจะต้องทราบ เพื่อให้สามารถตอบสนองและให้บริการได้อย่างตรงจุดตรงประเด็น แต่ปัญหาที่พบคือ พนักงานส่วนใหญ่ไม่สามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าได้ หรือ หาได้.....แต่ไม่รู้จะตอบสนองความต้องการนั้นได้อย่างไร

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

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการวิเคราะห์ Customer Need Analysis ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

### หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. เจาะลึกความต้องการของลูกค้าระดับภาพใหญ่ (Macro)
2. เปิดกร 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** สดยอดการอ่านพฤติกรรมลูกค้า เพื่อให้สนองความต้องการได้อย่างตรงประเด็น
7. การวิเคราะห์ **ประเภทลูกค้า** ที่หลากหลาย
8. **กิจกรรม: การบริหารจัดการ ลูกค้าหลากหลายรูปแบบ เพื่อสร้างความพอใจสูงสุด (พร้อมเทคนิคเพิ่มเติม)**
9. การวิเคราะห์ความต้องการด้วยการ **ถาม** อย่างแยบยล



- 10. เรียนรู้ ขั้นตอนการตัดสินใจ
- 11. ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และ ความพอใจของลูกค้า
- 12. การตอบสนองความต้องการ
  - ภาษากาย ภาษาวาจา ภาษาใจ
  - ภาษาใจ
- 13. กิจกรรม รวมมิตร พิษิตใจลูกค้า
- 14. สรุป คำถามและคำตอบ

**ประกาศนียบัตร: จากบริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด**

**ราคาค่าอบรม (ต่อ 1 ท่าน)**

**ราคาค่าอบรมสัมมนา / ท่าน**

จำนวน	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	<u>กรณีไม่มีหนังสือ หัก ณ ที่จ่าย</u>
1 ท่าน	<b>2,500.00</b>	175.00	75.00	<b>2,600.00</b>	2,675.00

**วิธีการชำระเงิน:**

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
  - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
  - 1.2 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
2. ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0  
**บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด**  
**40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, Customer, Need ,Analysis,การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า

**รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:**

- ✓ **Tel. :** 086-318-3152
- ✓ **E-mail :** hipotraining@gmail.com
- ✓ **Website :** www.hipotraining.co.th หรือ สแกน QR Code ด้านล่าง



- ✓ **ID Line@ :** @761mvknp หรือ สแกน QR Code ด้านล่าง



- ✓ **Facebook Fan page :** www.facebook.com/HIPOtraining หรือ สแกน QR Code ด้านล่าง



**รับชมตัวอย่างการสอนเพิ่มเติมได้ที่**

- ✓ **YouTube :** <https://www.youtube.com/user/hipotraining/videos>

