

เทคนิคการสร้างระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) เพื่อสร้างการบริการที่ประทับใจ

วิทยากร: อาจารย์สุกิจ ตริยुทวิวัฒนา

ปริญญาโท การจัดการ (ภาครัฐ และ เอกชน) มหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปริญญาตรี รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประสบการณ์ด้านการขายและการตลาด ด้านบริการลูกค้า

ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กว่า 20 ปี

6 มกราคม 2565

09.00 – 16.00 น.

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในโลกแห่งธุรกิจ กลยุทธ์การแข่งขันเพื่อสร้างความแตกต่างอย่างเหนือชั้นกว่าคู่แข่งในการแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดมีความจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับสินค้าประเภทเดียวกันหรือบางครั้งอาจจะวางยุทธศาสตร์ไปไกลถึงขนาดที่ต้องการเป็นผู้นำทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์ทางด้านราคา คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และทางด้านการส่งเสริมด้านการขายและการตลาด โดยได้มีการพัฒนา ออกแบบปรับปรุง วิจัย และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ กลายมาเป็นเทคโนโลยี ล้ำทันสมัยเข้ามาประยุกต์ใช้อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ได้เป้าหมายสุดท้ายในด้านการเพิ่มยอดขาย มีผลกำไร ธุรกิจเจริญเติบโตขึ้น พยายามสร้างพฤติกรรมการซื้อจากลูกค้าใหม่และซื้อซ้ำจากลูกค้าเดิมให้มากขึ้น แต่ในความเป็นจริงแล้วกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างนั้นนอกจากความแตกต่างด้านสินค้า ควรจะคำนึงถึงเทคนิคความแตกต่างในด้านบริการที่เป็นการสร้างระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อความได้เปรียบและรักษาลูกค้า สามารถครองใจให้อยู่กับเราตลอดเวลา มีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าและองค์กร การสร้างความประทับใจในการบริการด้วยใจที่เป็นเลิศ จึงเป็นพันธกิจหรือ กลยุทธ์สำคัญที่จะสร้างความสำเร็จให้กับเราและองค์กรได้ในระยะยาวในเชิงการแข่งขันทางธุรกิจ

วัตถุประสงค์

1. มีความรู้ ความเข้าใจและสร้างมาตรฐานการให้บริการที่ประทับใจได้
2. สร้างทัศนคติที่ดีในงานให้บริการลูกค้า
3. เรียนรู้เทคนิค และกระบวนการต่างๆ ในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า
4. เรียนรู้เทคนิคการบริการด้วยใจ เพื่อครองใจ และสร้างความประทับใจในการจงรักภักดีต่อตราสินค้าและองค์กร
5. เรียนรู้เทคนิคการจัดการและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
6. เรียนรู้ และทำความเข้าใจกับการสร้างระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ทั้งระบบในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้เป็นรูปธรรมที่สามารถลงมือปฏิบัติได้

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

- 1) แนวโน้มและความสำคัญของงานบริการ และธุรกิจการบริการ
บริการที่ดีเลิศต้องบริการลูกค้าแบบสร้างความสัมพันธ์

Workshop : CRM Process Problem

- 2) ทักษะคิด และภูมิคุ้มกันการบริการยุคใหม่(เหนือกว่าคู่แข่ง)
- 3) ความคาดหวังการบริการจากลูกค้า(ตอบสนองได้ทุกระดับ)
- 4) จิตสำนึกการบริการด้วยใจ Service mind ที่ได้ใจลูกค้า
- 5) จุดอ่อนการบริการลูกค้าสัมพันธ์ที่ไม่ควรมองข้าม
- 6) เคล็ดลับการเพิ่มคุณภาพการบริการลูกค้าสัมพันธ์ในระยะยาว
- 7) การสร้างความสัมพันธ์ทั้งกับลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก
- 8) เส้นทางการสร้างระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ทั้งระบบ
- 9) ความสำคัญของ CRM ที่เป็นกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า

Workshop : CRM Process Analysis

- 10) ยกระดับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์จากพื้นฐานถึงระดับสูง (CRM , CEM และ CPM)
- 11) วิธีการจัดเก็บข้อมูลในการติดตามและดูแล(สร้างความประทับใจ)
- 12) การรับมือกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก : คำต่อว่าจากลูกค้า

Workshop : CRM Process Solution

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ราคาค่าอบรมสัมมนา / ท่าน					
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
ราคาพิเศษ !!! ชำระค่าอบรมสัมมนา ก่อนวันอบรม 15 วัน					
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

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ชอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8

ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
(พร้อมนำส่งหลักฐานการชำระเงินให้เจ้าหน้าที่ผ่าน E-mail หรือ line)
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิท 21 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

อบรม, สัมมนา,เทคนิค,การสร้าง,ระบบการบริหาร,ลูกค้าสัมพันธ์,CRM,เพื่อสร้างความประทับใจ,กลยุทธ์CRM,สร้างและรักษาฐานลูกค้า,การบริการลูกค้า

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

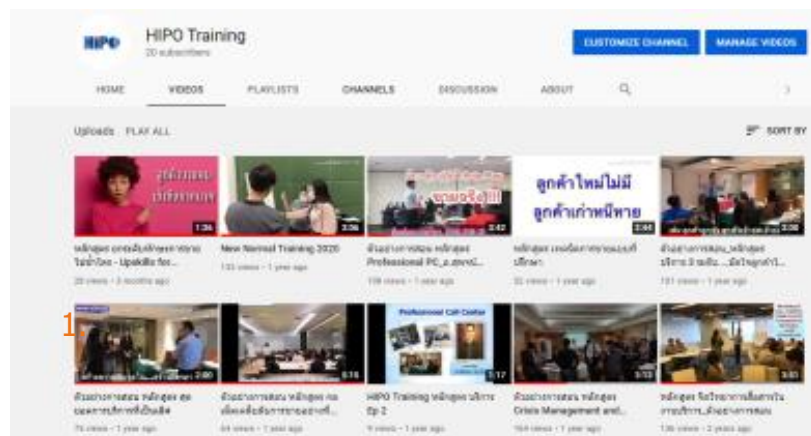


- ✓ **Facebook Fan page :** www.facebook.com/HIPOtraining หรือ สแกน QR Code ด้านล่าง



รับชมตัวอย่างการสอนเพิ่มเติมได้ที่

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





บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ็ปต์แทนซี่ จำกัด
HIPO TRAINING & CONSULTANCY CO.,LTD.