



การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ด้วย CRM

Customer Relationship Management

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

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

30 พฤษภาคม 2565

09.00 – 16.00 น.

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในโลกของธุรกิจความสำเร็จในอดีตอาจไม่สามารถนำมาใช้ในปัจจุบันหรืออนาคตได้ องค์กรต้องมีกลยุทธ์ และวิธีการในการรักษาลูกค้าหลัก และช่วงชิงลูกค้ารายสำคัญ จากคู่แข่งและรักษาลูกค้าเหล่านั้นไว้ให้อยู่กับเราให้นานที่สุด นั่นคือ ภัยแล้งสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจอยู่รอดได้ในยุคที่มีการแข่งขันที่รุนแรงและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

การรักษาลูกค้าชั้นดีให้อยู่กับท่านที่สำคัญองค์กรต้องมีระบบการบริหารงานการตลาดด้วยเทคโนโลยี (Information Technology) โดยเฉพาะการเก็บฐานข้อมูลของลูกค้า (Database) การสร้างตราสินค้า (BRAND) การสื่อสารกับลูกค้าอยู่เสมอเพื่อสร้างสายสัมพันธ์ ตอบสนองกับความต้องการของลูกค้า ที่สำคัญความรู้ความสามารถของบุคลากรต้องมีจิตสำนึกในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าให้ดีที่สุด ก่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Word of Mouth) และผูกมัดใจให้อยู่กับเราตลอดไป (Customer Value)

วัตถุประสงค์

เพื่อ เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ในเรื่องการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) การสร้าง การรักษาลูกค้า (Customer Retention) การกำหนดจุดสัมผัส (Touch points) เพื่อสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. สามารถอธิบายและเข้าใจความสำคัญการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management) กับธุรกิจในปัจจุบัน
2. ทราบและเข้าใจ Model: องค์ประกอบของ CRM
3. ทราบและเข้าใจเทคโนโลยีที่เหมาะสม (Electronics) กับการเก็บรักษาลูกค้า (Retention)
4. สามารถใช้ CRM ให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละประเภท
5. สามารถกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ (Action)
6. สามารถกำหนดการประเมินการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า



7. สามารถกำหนดขั้นตอนการบริหารประสบการณ์ลูกค้า (Touch points)

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	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 !!! ข้าราชการอบรมสัมมนา ก่อนวันอบรม 15 วัน					
ประเภท	ค่าสัมมนา	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 บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ชอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8

ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน และชื่อหลักสูตร
- ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
- หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

อบรม, สัมมนา, ความรู้ทั่วไป, สร้างแรงบันดาลใจ, How, motivate, yourself

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

- ✓ **Tel. :** 086-318-3152 หรือ 02-615-4477
- ✓ **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>

