

จรรยาบรรณในการอ่านและวิเคราะห์ลูกค้า ในงานขายและบริการ

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

4 ตุลาคม 2565

09.00 – 16.00 น.

**** The Connection (MRT ลาดพร้าว)**

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานจะต้องทราบ เพื่อให้สามารถตอบสนองและให้บริการได้อย่างตรงจุดตรงประเด็น แต่ปัญหาที่พบคือ พนักงานส่วนใหญ่ไม่สามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าได้ หรือ หาได้.....แต่ไม่รู้จักตอบสนองความต้องการนั้นได้อย่างไร

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 (Makro)
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 สดุดการอ่านพฤติกรรมลูกค้า เพื่อให้สนองความต้องการได้อย่างตรงประเด็น
7. การวิเคราะห์ประเภทลูกค้าที่หลากหลาย
8. กิจกรรม: การบริหารจัดการ ลูกค้าหลากหลายรูปแบบ เพื่อสร้างความพอใจสูงสุด (พร้อมเทคนิคเพิ่มเติม)
9. การวิเคราะห์ความต้องการด้วยการ ถาม อย่างแยบยล
10. เรียนรู้ ขั้นตอนการตัดสินใจ

11. ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และความพอใจของลูกค้า

12. การตอบสนองความต้องการ

- ภาษากาย ภาษาวาจา ภาษาใจ
- ภาษาใจ

13. กิจกรรม รวมมิตร พิชิตใจลูกค้า

14. สรุป คำถามและคำตอบ

ประกาศนียบัตร : บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ราคาค่าธรรมเนียม / 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 !!! ข้าราชการค่าธรรมเนียม 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:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

- 1.1 ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 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

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 ถนนสุขุมวิทซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว



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

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

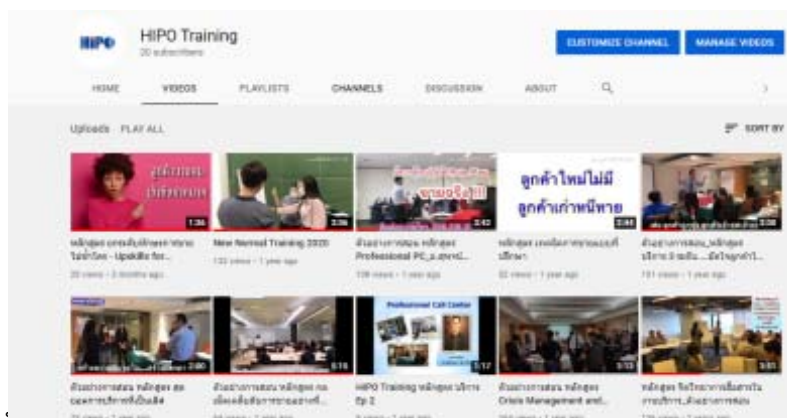


- ✓ **Facebook Fan page :** www.facebook.com/HIPOtraining หรือ สแกน QR Code ด้านล่าง



รับชมตัวอย่างการสอนเพิ่มเติมได้ที่

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





บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซี จำกัด
HIPO TRAINING & CONSULTANCY CO.,LTD.

Outline Hipo