

TRAINING OUTLINE

หลักสูตร การบริหารลูกค้าด้วยการสร้างและรักษาฐานลูกค้า

(Strategic Customer Management)

วิทยากร: ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

PRINCIPLES

ในโลกของการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรงเช่นทุกวันนี้ แนวความคิดที่ทุกคนควรต้องคำนึงถึง คือ **ลูกค้าคือทรัพย์สินที่ต้องหาเพิ่มและรักษาไว้ให้อย่างคง** เนื่องจากเขาทำรายได้ให้กับองค์กรจากการซื้อสินค้าและบริการ รวมถึงการแนะนำบอกต่อให้คนอื่นทราบ ดังนั้น การบริหารลูกค้า จึงเป็นกลยุทธ์ที่ทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างและหาลูกค้าใหม่ ขณะเดียวกันต้องมีวิธีการในการรักษาลูกค้าเก่าให้จงรักภักดีกับสินค้าและบริการ เนื่องจาก ทรัพยากรขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงานผู้ให้บริการ รวมถึงงบประมาณนั้นมีอยู่อย่างจำกัด ความท้าทายผู้บริหาร และ พนักงานทุกคน คือ จะทำอย่างไรที่จะทำให้เราสามารถบริหารลูกค้าให้อยู่กับองค์กรให้นานแสนนานบนพื้นฐานของความประทับใจต่อสินค้าและบริการ หลักสูตรนี้มีคำตอบ

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมขาย ทีมผู้ให้บริการ หัวหน้าทีมขาย ผู้จัดการฝ่ายบริการ รวมถึงผู้บริหารในทุกระดับ ได้เรียนรู้เทคนิค และ กระบวนการในการบริหารลูกค้าอย่างเป็นระบบ กลยุทธ์การหาลูกค้าใหม่ และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเก่าในระยะยาวเพื่อรักษาฐานลูกค้า เรียนรู้หลักเกณฑ์ในการจัดความสำคัญของลูกค้า ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การบริหารลูกค้าแต่ละกลุ่ม เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

OBJECTIVES

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจหลักการและเทคนิคในการบริหารลูกค้า
2. เพื่อเรียนรู้และกำหนดกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างและรักษาฐานลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้ ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมในงานที่รับผิดชอบ

AREAS OF STUDY

1. กรอบแนวคิดในการบริหารลูกค้า
 - ความสำคัญของลูกค้าอยู่ที่ไหน

www.hipotraining.co.th

2. ประเภทของลูกค้าในเชิงธุรกิจ

- Suspects
- Prospects
- Customers
- Clients

3. แนวทางการหาลูกค้าใหม่

4. ขั้นตอนการจัดการและบริหารลูกค้าใหม่

- การเตรียมตัวและวางแผน
- การเข้าพบเพื่อเสนอขาย
- การติดตามผลและบริการหลังการขาย

5. แนวทางการรักษาสถานลูกค้า

- การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management)
- รูปแบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

6. ขั้นตอนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

- สร้าง
- รักษา
- ขยาย
- แพร่

7. เทคนิคการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Interaction)

- Human Touch
- Non-Human Touch

8. ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารลูกค้า

9. สรุป คำถามและคำตอบ

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

การติดต่อ: 02-615-4499, 0-2615-4477-8 hipotraining@hotmail.com, www.hipotraining.co.th