

รู้จักลูกค้าได้กำไรถ้าเปิดใจให้เข้าถึง

[Customer Insight for Profitability]

PRINCIPLES

ใครบ้างที่ไม่เคยรู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจรายวันกับพฤติกรรมยั้วกิสเหล่านี้ของลูกค้า? ลูกค้าเจ้าอารมณ์ เอาแต่ใจตนเอง, ลูกค้าที่เรียกร้องประโยชน์มากเกินไป, ลูกค้าที่พูดจาลามปามพนักงาน, ลูกค้าที่ชอบเบ่งว่ารู้จักกับผู้ใหญ่ ลูกค้าอวดรู้และหัวหมอ, ลูกค้าที่สำแดงกริยาหยาบคาย, ลูกค้าเจ้าชั้นเจ้าเชิง, ลูกค้าศักดิ์นา, ลูกค้าที่ชอบขู่ จะฟ้องหรือ จะเอาเรื่องไปลงยุทูป คราวใดที่นึกสงสัยอยากจะรู้จริงๆว่า “ลูกค้าคือใคร ทำไมถึงจุกจิกเอาแต่ใจแบบนี้” เราสามารถจะค้นหาคำตอบเบื้องต้นได้ด้วยการ เดินไปยืนอยู่ตรงหน้ากระจก เพราะว่า ในแต่ละช่วงเวลาเราก็สวมบทบาทเป็นผู้ซื้อผู้ใช้บริการอยู่บ่อยๆ ใครที่เผลอใจรู้สึกรังเกียจรำคาญลูกค้าว่าทำไมถึงได้เรื่องมากเอาใจยากเสียเหลือเกิน เป็นไปได้ว่า ผู้ที่คิดในทำนองนี้กำลังเบือนหน้ายู่ชีวิตหรือแอบๆเอือมระอาเครือข่ายติทุกระดับ เนื่องบุคคลที่กล่าวพาดพิงถึงก็ล้วนแล้วแต่เป็นคนที่มีความคิดจิตใจคล้ายๆกันว่า “ใครทำให้เราพลัดพรากจากสิ่งที่หวังเราจะรู้สึกไม่ยินดี” หากเราจะเอาตัวเราเป็นบรรทัดฐานว่า “เราเป็นคนง่ายๆ อะไรก็ได้..จัดมาก็แล้วกัน” นั่นก็แสดงว่า เรากำลังใช้หลัก Inside Out ในการเข้าใจลูกค้า จึงล้มไปว่าสังคมยุคนี้กำลังใช้กลยุทธ์ Outside In มาปฏิบัติกับลูกค้าเพื่อตอบสนองเชิงรุกตามหลักใจเขาใจเรา เราคงปฏิเสธไม่ได้ว่า ผู้อื่นได้ประโยชน์จากเราไปเพราะว่าเขาเข้าใจและเข้าถึงความรู้สึกเล็กๆของเรา เราจึงพึงพอใจและให้ความร่วมมือกับเขา ในมุขกลับกัน ถ้าเราเข้าใจและเข้าถึงนิสัยหรือความรู้สึกเล็กๆของลูกค้า ลูกค้าก็จะพึงพอใจและให้ความร่วมมือกับเรา เราจะมีโอกาสได้รับประโยชน์อันดีจากลูกค้าเช่นกัน “รู้เขา..รู้ [อยู่แก่ใจว่าประโยชน์จะตกถึงมือ]เรา” เป็นคำเตือนอมตะอันทรงคุณค่าที่ ท่านขุนหว่ บอกลากไว้ให้ได้คิด ข้อสำคัญมันขึ้นอยู่กับตัวแปรของลูกค้าตรงที่บริบทของลูกค้ามีความแตกต่างกับเงื่อนไขของเรา จึงจำเป็นอยู่ดีที่เราจำต้องยกระดับมุมมองให้ตัวเรากลายเป็น บุคลากรระดับพหุสูต ศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคให้ถ่องแท้อยิ่งขึ้นกว่าเดิม ดังนั้น รักจะอยู่รอดจึงควรตระหนักที่จะเรียนรู้ว่า..ไผเป็นไผ?

OBJECTIVES

1. เพื่อวิเคราะห์บททวนให้เข้าถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่เอภาาระมามอบหมายให้เราทำ
2. เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตลูกค้าให้ลึกซึ้งจะได้เผชิญหน้าดูแลลูกค้าด้วยทัศนคติใจเขาใจเรา
3. เพื่อเสนอแนะแลกเปลี่ยนกลยุทธ์การตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกกรณี

4. เพื่อเสริมสร้างทักษะให้คิดเชิงบวกสรรหาวิธีตอบสนองของความต้องการที่ลูกค้ามุ่งหวัง

AREAS OF STUDY

- ปรัชญาธุรกิจสู่ความสำเร็จกับความสำคัญของพฤติกรรมผู้บริโภค
- Zero Defects by Proactive Mindset
- เคล็ดลับการอ่านลักษณะนิสัยความต้องการของลูกค้าแบบ Functional & Emotional Reforming
- ทักษะเชิงกลยุทธ์การจัดการต่อการร้องเรียนกับลูกค้าที่ร้องเรียน
- กลเม็ดการเผชิญหน้าทั้งรับและรุกกับลูกค้าจอมป่วนทุกประเภท
- ศิลปะการยื่นหยัดตอบสนองอย่างมืออาชีพเพื่อมุ่งครองใจลูกค้า
- กุศโลบายการครองใจลูกค้าด้วย 12 กฎเหล็ก สู่ความเป็นเลิศ

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

TRAINING TOOLS

มีการบรรยายและกิจกรรมระดมสมอง พร้อมทั้งการทำกิจกรรมประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเป็นการฝึกคิดและวางแผนทางการปฏิบัติงานร่วมกัน

1. เนื้อหาใน PowerPoint
2. เอกสารประกอบการบรรยาย (ซึ่งจะเหมือนกับเนื้อหาใน PowerPoint)
3. ตัวอย่างประกอบการบรรยาย
4. กิจกรรมระดมสมอง Workshop
5. อื่น ๆ

SUMMARY DETAILS

- จำนวน 1 วัน รวม 6 ชั่วโมง (เวลา 09.00 - 16.00 น.)
- กรุณาจัดเตรียมห้องจัดอบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม เช่น LCD, Flip Chart , ปากกาเมจิก
- กรุณาจัดเตรียมอาหารว่างสำหรับวิทยากร และผู้เข้ารับการอบรม
- วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ดร.สุรวงศ์ วัฒนกุล กรุณาดูประวัติวิทยากรในหน้าถัดไป

PROFESSIONAL INSTRUCTOR

ดร.สุรวงศ์ วัฒนกุล

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาเอก คุชฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ คณะศาสนศาสตร์ สาขาพุทธศาสตร์ ม.มหามกุฏราชวิทยาลัย
- ปริญญาโท คณะนิเทศศาสตร์ ม. ศรีปทุม
- ปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ ม. รามคำแหง
- หลักสูตรพิเศษ คิว.ซี. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น

ตำแหน่งงาน

- เป็นวิทยากรอิสระรับจัดฝึกอบรมและบรรยายวิชาการเป็นปีที่ 30
- เป็นที่ปรึกษา ด้านการพัฒนาบุคลากร บริษัท สมาร์ทวิชั่น จำกัด
- เป็นที่ปรึกษา ด้านกิจกรรมพิเศษ บริษัท มหาภาคมีเดีย จำกัด
- เป็นวิทยากรบรรยายถวายความรู้ให้พระสงฆ์ทั่วประเทศเป็นปีที่ 21

กิจกรรมทางสังคม

- ได้รับ โล่บัณฑิตดีเด่นด้านการประชาสัมพันธ์ จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ของ คณะกรรมการ การศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม ประจำ สภาผู้แทนราษฎร
- ได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ชั้นที่ 7 เหรียญเงินดิเรกคุณาภรณ์
- ได้รับเข็มเชิดชูเกียรติ สหทัยานาวี จากกองทัพเรือ
- เป็น ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ ของ คณะกรรมการการพาณิชย์ ประจำ สภาผู้แทนราษฎร
- ได้รับเกียรติเป็นนักเห็นเวหากิตติมศักดิ์ของ กองทัพอากาศ ในฐานะที่เป็นผู้ทำคุณประโยชน์ให้แก่ราชการ กองทัพอากาศ
- เป็น ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ของ คณะอนุกรรมการ การพัฒนาเศรษฐกิจการเกษตร ในคณะกรรมการ การพัฒนาเศรษฐกิจ สภา ผู้แทนราษฎร
- ได้รับเสมาธรรมจักรจาก สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในฐานะที่เป็นผู้ทำคุณประโยชน์ ต่อพระพุทธศาสนา



ประสบการณ์

วิทยากรนักบรรยาย ศูนย์พัฒนาบุคลากร	อาจารย์ [พิเศษ]โรงเรียนสยามธุรกิจ
อาจารย์ [พิเศษ]มหาวิทยาลัย เกริก	นักเขียนคอลัมน์ อมิตตยุทธ์นิตยสาร คู่แข่ง
นักเขียนคอลัมน์ Get Idea นิตยสาร BOSS	นักจัดรายการวิเคราะห์ข่าว วิทยุ FM 97
นักจัดรายการตอบปัญหาชีวิต วิทยุ FM 94	นักจัดรายการ ลูกทุ่งไทยเข้าใจคิดวิทยุ FM 95
ผู้ดำเนินรายการ สภากีฬาสถานีวิทยุ FM 90	นักพูดรายการ ทีวีวาที ที.วี. ช่อง 9
นักพูดรายการพลังแผ่นดินที.วี. ช่อง 11	ผู้ดำเนินรายการ ได้เข้าได้คิดไททีวี ช่อง 2

การติดต่อ 02-615-4477-8 ,0-2615-4499, E-mail ; hipotraining@hotmail.com