

## Online หลักสูตร บริการหลังการขายและบริหารประสบการณ์ของลูกค้า (After Sales & CEM)

วันที่ 16 มีนาคม 2565

เวลา 09.00-16.00 น.

### หลักการและเหตุผล:

ในยุคปัจจุบันทางธุรกิจ องค์กรทั้งหลายตระหนักว่า การที่จะขายสินค้าได้ในระยะยาวนั้น องค์กรจำเป็นต้องให้ความสนใจกับบริการหลังการขายให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากสินค้าบางประเภทเป็นสินค้าที่ซื้อไปแล้ว มีอายุการใช้งานนาน และมีความซับซ้อนทางเทคนิคในองค์ประกอบของตัวสินค้า ผู้ซื้อสินค้า (ลูกค้า) จึงไม่สามารถแก้ไขหรือซ่อมแซมได้ด้วยตนเอง ด้วยเหตุนี้ลูกค้าจึงมีความคาดหวังในการพึ่งพาบริการจากองค์กรเจ้าของสินค้าภายหลังการขาย ดังนั้น องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญในการรักษาลูกค้าระยะยาว ด้วยการบริหารใส่ใจต่อประสบการณ์ของลูกค้า เพื่อให้เกิดวัฏจักรการซื้อซ้ำอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน !!!

**วัตถุประสงค์:** เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ...

- เข้าใจในหลักการและกระบวนการบริการหลังการขาย
- มีวิธีการบริหารประสบการณ์ของลูกค้าในภาคปฏิบัติ
- มีเทคนิคการเพิ่มยอดขาย สร้างโอกาสการซื้อซ้ำ ขายเพิ่ม และบอกต่อจากการบริการหลังการขาย

### หัวข้อการฝึกอบรม:

- หลักการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยการบริการหลังการขายและการบริหารประสบการณ์ของลูกค้า
- วงจรแห่งประสบการณ์ของลูกค้ากับการสร้างโอกาสผ่านการบริการหลังการขาย
- การวิเคราะห์ "จุดเจ็บ (Pain Points)" ของลูกค้าและการเสริมสร้าง "จุดดี (Gain Points)" มอบให้ลูกค้า
- การเป็น "ผู้ช่วยบรรเทาทุกข์ (Pain Reliever)" แก้ปัญหาของลูกค้า และการเป็น "ผู้เสริมสร้างสุข (Gain Creator)" แก่ลูกค้า
- เทคนิคการเพิ่มยอดขาย สร้างโอกาสการซื้อซ้ำ ขายเพิ่ม และบอกต่อจากการบริการหลังการขาย
- เทคนิคการรักษาลูกค้าเก่าให้อยู่กับเราผ่าน "การสร้างประสบการณ์ดี ๆ" แก่ลูกค้า
- วิธีการค้นหาผู้มุ่งหวัง และสร้างลูกค้าใหม่ผ่านลูกค้าที่คงอยู่
- วิธีการสร้างสมดุลระหว่างประสบการณ์และความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ
- วิธีการรับมือกับคำติและข้อร้องเรียนของลูกค้า

### เหมาะสำหรับ

- หัวหน้างานและผู้สนใจ

### ระยะเวลาฝึกอบรม:

- 6 ชั่วโมง

### วิธีการฝึกอบรม:

- บรรยาย ฝึกปฏิบัติ และการให้ภาพสะท้อน

วิทยากร

อาจารย์พรเทพ จันทนาวิ (ตามไฟล์เอกสารแนบ)

### ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโฮสเทล
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล

# PTS

Professional Training Solution

**อัตราค่าอบรมสัมมนา ท่านละ 2,500 + Vat 175 = 2,675 บาท**  
**Pro สมัครง่าย 3 สดคุ้ม**

วิธีการชำระเงิน: โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238

ธนาคารกรุงเทพ บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 029-7110496 (โอนแล้วส่ง Pay in)

ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

**เงื่อนไขการอบรม... ห้ามบันทึกภาพ วีดีโอ แชนร์ หรือนำไปเผยแพร่**

ติดต่อ คุณตุ้ม 086-8929330 02-1753330 Email : [info.ptstraining@gmail.com](mailto:info.ptstraining@gmail.com)

[www.ptstraining.co.th](http://www.ptstraining.co.th)

แบบฟอร์มลงทะเบียน

**การบริการหลังการขายและบริหารประสบการณ์ลูกค้า**

**(After Sales &CEM)**

ส่งมาที่ [info.ptstraining@gmail.com](mailto:info.ptstraining@gmail.com) หรือ [ptstraining3@gmail.com](mailto:ptstraining3@gmail.com)

บริษัท \_\_\_\_\_

ที่อยู่/ออกใบกำกับภาษี \_\_\_\_\_

รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี \_\_\_\_\_

ชื่อผู้ประสานงาน (HR) \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_ ต่อ \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

วันสัมมนา \_\_\_\_\_

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

3. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_