

หลักสูตร กลยุทธ์การบริหารลูกค้าด้วย CRM เพื่อเพิ่มยอดขายและรักษาสายสัมพันธ์

วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2563

เวลา 09.00-16.00 น.

โรงแรมอโธซ่า สุขุมวิท 26

สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในโลกของการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรงเช่นทุกวันนี้ กลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าจึงมีความสำคัญยิ่ง และประเด็น ที่ต้องคำนึงถึง คือ **ลูกค้าในแต่ละรายมีความสำคัญไม่เท่ากัน** เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายทำรายได้ให้กับองค์กรแตกต่างกัน ดังนั้น การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า จึงเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้จัดระบบ "การตอบสนองลูกค้า" ได้อย่างคุ้มค่าและเฉพาะเจาะจง เพราะทรัพยากรขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงานผู้ให้บริการ รวมถึงงบประมาณนั้น มีอยู่อย่างจำกัด ความท้าทายผู้บริหารและพนักงานฝ่ายขาย "ต้องทำอะไร" ที่ให้ลูกค้าที่มีอยู่นั้น อยู่กับองค์กรให้นานแสนนานด้วย "ความภักดี" ต่อสินค้าและบริการหลักสูตรนี้มีคำตอบ

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม.....

- สามารถประยุกต์ใช้หลักการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถรักษาและขยายฐานลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

หัวข้อฝึกอบรม

- กระบวนการทางธุรกิจเกี่ยวกับลูกค้า
- 3 เสาหลักผู้เกี่ยวข้องในการสร้าง รักษาและขยายฐานลูกค้า
- CRM (Customer Relationship Management) คืออะไร
- อะไรคือประโยชน์ที่ได้จากการทำ CRM
- เกณฑ์การดูแลลูกค้าด้วยแนวคิด Customer Pyramid Model Analysis
- หลักการในการสร้างโปรแกรมและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
- อะไรคือเกณฑ์การกำหนดระดับความสำคัญของลูกค้า
- กระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
- หลักการในการเก็บฐานข้อมูลของลูกค้า
- แนวทางการวิเคราะห์และพยากรณ์พฤติกรรมการณ์ซื้อของลูกค้า
- Get & Give Strategy : กลยุทธ์การสร้างสมดุลแห่งความภักดีระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ
- โปรแกรมการหาข้อบกพร่องและลงโทษเหตุการจากไปของลูกค้า
- กลยุทธ์การแย่งชิงลูกค้ากลับคืนมาต้องทำอย่างไร

- กลยุทธ์การรักษาลูกค้าให้อยู่กับเราไม่หนีจากไปไหนต้องทำอะไร
- กลยุทธ์การขายฐานลูกค้า/ช่วงชิงลูกค้ามาจากคู่แข่งชั้นต้องทำอะไร
- โปรแกรมการขายขอบเขตความสัมพันธ์ เพื่อความคงอยู่และความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประกอบด้วย
 1. การขายต่อเนื่อง (Cross Selling)
 2. การขายต่อยอด (Up Selling)
 3. การขายขยายวง (Affinity Selling)
 4. การคงอยู่ของลูกค้า (Customer Retention)
 5. การพยากรณ์พฤติกรรมของลูกค้า (Customer Behavior Prediction)

วิธีการฝึกอบรม:

- บรรยายนำ กิจกรรม ถกอภิปราย และบทบาทสมมติฝึกปฏิบัติ

ระยะเวลาการฝึกอบรม:

- 1 วัน

เหมาะสำหรับ:

- พนักงานขาย พนักงานการตลาด และผู้สนใจทั่วไป

วิทยากร : อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวิ (ประวัติตามเอกสารแนบ)

การศึกษา

- ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปริญญาตรี จิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโฮสเทล
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านการตลาด การขาย และการบริการ และทรัพยากรบุคคล

อัตราค่าลงทะเบียน/ท่าน

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าสัมมนากรณีชำระหน้างาน ราคาท่านละ	3,900	273	(117)	4,056
Early Bird ชำระล่วงหน้า	3,500	245	(105)	3,640
Pro สมัครง 3 ท่านขึ้นไปท่านละ	3,300	231	(99)	3,432

ทุกหลักสูตร “มอบวุฒิบัตร ใบรับรองจากสถาบันโปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โสลูชั่น

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - 1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238

- ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
และ Scanใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) Email:ptstraining3@gmail.com
พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
- 1.2 ขำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd, Partnership)
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100
หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤษจารีลล์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3
แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752 ,086-8929330

Fax. 02-9030080 ext.9330

www.ptstraining.in.th

อีเมล info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

[Pick the date]

แบบฟอร์มการลงทะเบียน

หลักสูตร กลยุทธ์การบริหารลูกค้าด้วย CRM เพื่อเพิ่มยอดขายและ รักษาความสัมพันธ์

ส่งมาที่ 02-9030080 ext. 9330 หรือ ptstraining3@gmail.com

บริษัท _____

ที่อยู่อกใบกำกับภาษี _____

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: _____

4. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

หมายเหตุ

กรณียกเลิกการเข้าสัมมนา กรุณาแจ้งล่วงหน้า **7** วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ **50%** ของราคาค่าสัมมนา