



บริการหลังการขายและบริหารประสบการณ์ของลูกค้า (After Sales & CEM)



หลักสูตร บริการหลังการขายและบริหารประสบการณ์ของลูกค้า

Course: After Sales & CEM (Customer Experience Management)

วันที่ 9 ธันวาคม 2566

เวลา 09.00-16.00 โรงแรมโกลด์ออร์คิด

หลักการและเหตุผล:

ในยุคปัจจุบันทางธุรกิจ องค์กรทั้งหลายตระหนักว่า การที่จะขายสินค้าได้ในระยะยาวนั้น องค์กรจำเป็นต้องให้ความใส่ใจกับบริการหลังการขายให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากสินค้าบางประเภทเป็นสินค้าที่ซื้อไปแล้วมีอายุการใช้งานนาน และมีความซับซ้อนทางเทคนิคในองค์ประกอบของตัวสินค้า ผู้ซื้อสินค้า (ลูกค้า) จึงไม่สามารถแก้ไขหรือซ่อมแซมได้ด้วยตนเอง ด้วยเหตุนี้ลูกค้าจึงมีความคาดหวังในการพึงพาบริการจากองค์กรเจ้าของสินค้าภายหลังการขาย ดังนั้น องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญในการรักษาลูกค้าระยะยาว ด้วยการบริหารใส่ใจต่อประสบการณ์ของลูกค้า เพื่อให้เกิดวัฏจักรการซื้อซ้ำอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน !!!

วัตถุประสงค์: เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ...

- เข้าใจในหลักการและกระบวนการบริการหลังการขาย
- มีวิธีการบริหารประสบการณ์ของลูกค้าในภาคปฏิบัติ
- มีเทคนิคการเพิ่มยอดขาย สร้างโอกาสการซื้อซ้ำ ขายเพิ่ม และบอกต่อจากการบริการหลังการขาย

หัวข้อการฝึกอบรม:

- หลักการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยการบริการหลังการขายและการบริหารประสบการณ์ของลูกค้า
- วงจรแห่งประสบการณ์ของลูกค้ากับการสร้างโอกาสผ่านการบริการหลังการขาย
- การวิเคราะห์ “จุดเจ็บ (Pain Points)” ของลูกค้าและการเสริมสร้าง “จุดดีดี (Gain Points)” มอบให้ลูกค้า

- การเป็น “ผู้ช่วยบรรเทาทุกข์ (Pain Reliever)” แก่ปัญหาของลูกค้า และการเป็น “ผู้เสริมสร้างสุข (Gain Creator)” แก่ลูกค้า
- เทคนิคการเพิ่มยอดขาย สร้างโอกาสการซื้อซ้ำ ขายเพิ่ม และบอกต่อจากการบริการหลังการขาย
- เทคนิคการรักษาลูกค้าเก่าให้อยู่กับเราผ่าน “การสร้างประสบการณ์ดีๆ” แก่ลูกค้า
- วิธีการค้นหาผู้มุ่งหวัง และสร้างลูกค้าใหม่ผ่านลูกค้าที่คงอยู่
- วิธีการสร้างสมดุลระหว่างประสบการณ์และความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ
- วิธีการรับมือกับคำติและข้อร้องเรียนของลูกค้า

เหมาะสำหรับ

- หัวหน้างานและผู้สนใจ

ระยะเวลาฝึกอบรม:

- 1 วัน (6 ชั่วโมง)

วิธีการฝึกอบรม:

- บรรยาย ฝึกปฏิบัติ และการให้ภาพสะท้อน

วิทยากร

อาจารย์พรเทพ ฉันทหาวิ (ตามไฟล์เอกสารแนบ)

การศึกษา

- ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปริญญาตรี จิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปิตอล กรุ๊ป
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโอสถสภา
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล

อัตราค่าลงทะเบียน

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ราคาท่านละ	3,900	273	(117)	4,056
Early Bird จ่ายก่อนลดพิเศษ	3,700	259	(111)	3,848
Pro มา 3 ท่านขึ้นไป ท่านละ	3,500	245	(105)	3,640

การชำระค่าธรรมเนียม

1. ชำระโดยส่งจ่ายเช็ค/แคชเชียร์เช็ค ชิดคร่อม สั่งจ่ายในนาม

บริษัท โพรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชัน จำกัด (Professional Training Solution Co.,Ltd)
เลขที่ 89/161 ซอยพระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3 แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105566006450

2. โอนเงินเข้าบัญชี ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาโลตัสรามอินทรา 109 บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 148-3-638368

ส่ง Pay-in มาที่ info.ptstraining@gmail.com ผู้เข้าอบรมรับผิดชอบค่าธรรมเนียมการโอนเงิน
ข้ามจังหวัด

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา(ตัม) 086-6183752

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

www.ptstraining.in.th

Email info.ptstraining@gmail.com, aranya.ptstraining@gmail.com

แบบฟอร์มการลงทะเบียน

หลักสูตร บริการหลังการขายและบริหารประสบการณ์ของลูกค้า

Course: After Sales & CEM (Customer Experience Management)

ส่งมาที่ email : ptstraining3@gmail.com หรือ info.ptstraining@gmail.com

บริษัท _____

ที่อยู่อกใบกำกับภาษี _____

รหัสไปรษณีย์ _____ TAX ID _____

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: _____