



# การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ด้วย CRM

## Customer Relationship Management

### วิทยากร: อาจารย์ณรงค์ มโนวีรสรณ์

ที่ปรึกษา ศูนย์ถันยรักษ์ โรงพยาบาลศิริราช, วิทยากรสถาบันฝึกอบรมมากมาย,  
ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)  
บริหารโครงการอบรม/สัมมนา เป็นวิทยากร และพัฒนาโครงการ

19 ตุลาคม 2560

09.00 – 16.00 น.

\*\* โรงแรมโกลด์ ออร์คิด แคมป์ค็อก (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการและเหตุผล

ในโลกของธุรกิจความสำเร็จในอดีตอาจไม่สามารถนำมาใช้ในปัจจุบันหรืออนาคตได้ องค์กรต้องมีกลยุทธ์ และวิธีการในการรักษาลูกค้าหลัก และช่วงชิงลูกค้ารายสำคัญ จากคู่แข่งชั้นและรักษาลูกค้าเหล่านั้นไว้ให้อยู่กับเราให้นานที่สุด นั่นคือ คุณแจสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจอยู่รอดได้ในยุคที่มีการแข่งขันที่รุนแรงและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

การรักษาลูกค้าชั้นดีให้อยู่กับท่านที่สำคัญองค์กรต้องมีระบบการบริหารงานการตลาดด้วยเทคโนโลยี (Information Technology) โดยเฉพาะการเก็บฐานข้อมูลของลูกค้า (Database) การสร้างตราสินค้า (BRAND) การสื่อสารกับลูกค้าอยู่เสมอเพื่อสร้างสายสัมพันธ์ ตอบสนองกับความต้องการของลูกค้า ที่สำคัญ ความรู้ความสามารถของบุคคลากรต้องมีจิตสำนึกในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าให้ดีที่สุด ก่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Word of Mouth) และผูกมัดใจให้อยู่กับเราตลอดไป (Customer Value)

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อ เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ในเรื่องการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)
2. การสร้าง การรักษาลูกค้า (Customer Retention) การกำหนดจุดสัมผัส (Touch points)
3. เพื่อสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. สามารถอธิบายและเข้าใจความสำคัญการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management) กับธุรกิจในปัจจุบัน
2. ทราบและเข้าใจ Model: องค์ประกอบของ CRM
3. ทราบและเข้าใจเทคโนโลยีที่เหมาะสม (Electronics) กับการเก็บรักษาลูกค้า (Retention)
4. สามารถใช้ CRM ให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละประเภท
5. สามารถกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ (Action)
6. สามารถกำหนดการประเมินการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
7. สามารถกำหนดขั้นตอนการบริหารประสบการณ์ลูกค้า (Touch points)

### ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด



## อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

### ชำระภายใน 19 ตุลาคม 2560

ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	4,500.00	315.00	135.00	4,680.00	4,815.00
สมาชิก HIPO	4,300.00	301.00	129.00	4,472.00	4,601.00

### พิเศษ! ชำระภายใน 5 ตุลาคม 2560 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)

ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	4,300.00	301.00	129.00	4,472.00	4,601.00
สมาชิก HIPO	4,000.00	280.00	120.00	4,160.00	4,280.00

#### วิธีการชำระเงิน:

- โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
  - ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
  - ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
 ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479 พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน และชื่อหลักสูตร
- ชำระด้วยเช็คบริษัท ส่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
- หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0  
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิท แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

#### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
Telephone: 02-615-4499, 02-615-4477-8  
Fax: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2  
Website: [www.hipotraining.com](http://www.hipotraining.com)  
E-mail: [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)  
Facebook: [www.facebook.com/HIPOtraining](http://www.facebook.com/HIPOtraining)

อบรม, สัมมนา, ความรู้ทั่วไป, การสร้างแรงบันดาลใจ, How to motivate yourself