



การบริหารลูกค้าด้วยการสร้างและรักษาลูกค้า

Strategic Customer Management

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด
บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอรีส์ จำกัด จากสหรัฐอเมริกา
Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี
จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพมากกว่า 30 ปี

16 มกราคม 2561

เวลา 09.00 – 16.00 น.

**** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในโลกของการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรงเช่นทุกวันนี้ แนวความคิดที่ทุกคนควรต้องคำนึงถึง คือ **ลูกค้าคือทรัพย์สินที่ต้องหาเพิ่มและรักษาไว้ให้งอกเงย** เนื่องจากเขาทำรายได้ให้กับองค์กรจากการซื้อสินค้าและบริการ รวมถึงการแนะนำบอกต่อให้คนอื่นทราบ ดังนั้น การบริหารลูกค้า จึงเป็นกลยุทธ์ที่ทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างและหาลูกค้าใหม่ ขณะเดียวกันต้องมียุทธศาสตร์ในการรักษาลูกค้าเก่าให้จงรักภักดีกับสินค้าและบริการ เนื่องจาก ทรัพยากรขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงานผู้ให้บริการ รวมถึงงบประมาณนั้นมีอยู่อย่างจำกัด ความท้าทายผู้บริหาร และ พนักงานทุกคน คือ จะทำอย่างไรที่จะทำให้เราสามารถบริหารลูกค้าให้อยู่กับองค์กรให้นานแสนนานบนพื้นฐานของความประทับใจต่อสินค้าและบริการ..... หลักสูตรนี้มีคำตอบ

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมนักขาย ทีมผู้ให้บริการ หัวหน้าทีมขาย ผู้จัดการฝ่ายบริการ รวมถึงผู้บริหารในทุกระดับ ได้เรียนรู้เทคนิค และ กระบวนการในการบริหารลูกค้าอย่างเป็นระบบ กลยุทธ์การหาลูกค้าใหม่ และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเก่าในระยะยาวเพื่อรักษาลูกค้า เรียนรู้หลักเกณฑ์ในการจัดความสำคัญของลูกค้า ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การบริหารลูกค้าแต่ละกลุ่ม เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจหลักการและเทคนิคในการบริหารลูกค้า
2. เพื่อเรียนรู้และกำหนดกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างและรักษาลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้ ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมในงานที่รับผิดชอบ

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. กรอบแนวคิดในการบริหารลูกค้า
 - ความสำคัญของลูกค้าอยู่ที่ไหน
2. ประเภทของลูกค้าในเชิงธุรกิจ
 - Suspects
 - Prospects
 - Customers
 - Clients
3. แนวทางการหาลูกค้าใหม่
4. ขั้นตอนการจัดการและบริหารลูกค้าใหม่
 - การเตรียมตัวและวางแผน
 - การเข้าพบเพื่อเสนอขาย
 - การติดตามผลและบริการหลังการขาย



5. แนวทางการรักษาฐานลูกค้า
 - การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management)
 - รูปแบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
6. ขั้นตอนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
 - สร้าง
 - รักษา
 - ขยาย
 - แพร่
7. เทคนิคการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Interaction)
 - Human Touch
 - Non-Human Touch
8. ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารลูกค้า
9. สรุป คำถามและคำตอบ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

| ชำระภายในวันที่ 16 มกราคม 2561 | | | | | |
|---|-----------------|--------|-------------------|-----------------|-------------------------------|
| ประเภท | ค่าสัมมนา | VAT 7% | หัก ณ ที่จ่าย 3 % | รวมจ่ายสุทธิ | กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย |
| บุคคลทั่วไป | 3,900.00 | 273.00 | 117.00 | 4,056.00 | 4,173.00 |
| สมาชิก HIPO | 3,700.00 | 259.00 | 111.00 | 3,848.00 | 3,959.00 |
| พิเศษ! ชำระภายในวันที่ 1 มกราคม 2560 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค) | | | | | |
| ประเภท | ค่าสัมมนา | VAT 7% | หัก ณ ที่จ่าย 3 % | รวมจ่ายสุทธิ | กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย |
| บุคคลทั่วไป | 3,700.00 | 259.00 | 111.00 | 3,848.00 | 3,959.00 |
| สมาชิก HIPO | 3,400.00 | 238.00 | 102.00 | 3,536.00 | 3,638.00 |

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8

ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

HIPO Training and Consultancy Co., Ltd.
Telephone: 02-615-4499, 02-615-4477-8
Fax: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2
Website: www.hipottraining.co.th
E-mail: hipottraining@gmail.com
ID Line: hipottraining
Facebook: www.facebook.com/HIPOTtraining

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, โน้มน้าวใจ, จัดกลุ่ม, ลูกค้า, รักษาฐานลูกค้า