



จรรยาบรรณในการอ่านและวิเคราะห์ลูกค้า ในงานขายและบริการ

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

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

26 กุมภาพันธ์ 2561

09.00 – 16.00 น.

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานจะต้องทราบเพื่อให้สามารถตอบสนองและให้บริการได้อย่างตรงจุดตรงประเด็น แต่ปัญหาที่พบคือ พนักงานส่วนใหญ่ไม่สามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าได้ หรือ หาได้.....แต่ไม่รู้จักตอบสนองความต้องการนั้นได้อย่างไร

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้พนักงาน ได้เรียนรู้เทคนิคในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และประเภทของลูกค้าได้ รวมถึงการบริหารจัดการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง โดยผ่านการทำกิจกรรม Role Play และ การทำ Workshop เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านนี้ได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการวิเคราะห์ Customer Need Analysis ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนา

1. เจาะลึกความต้องการของลูกค้าระดับภาพใหญ่ (Makro)
2. เปิดกร DNA ความต้องการของลูกค้าระดับบุคคล (Micro)
3. แยกให้ออกระหว่าง **ปัญหา และ ความต้องการ** ของลูกค้า
4. กิจกรรม ระดมสมองค้นหา ปัญหา และ ความต้องการลูกค้า
5. การอ่าน **พฤติกรรม** ลูกค้า เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการ
 - ผ่านการพบตัว
 - ผ่านทางโทรศัพท์
6. Role Play สูดยอดการอ่านพฤติกรรมลูกค้า เพื่อให้สนองความต้องการได้อย่างตรงประเด็น
7. การวิเคราะห์ **ประเภทลูกค้า** ที่หลากหลาย
8. กิจกรรม: การบริหารจัดการ ลูกค้าหลากหลายรูปแบบ เพื่อสร้างความพอใจสูงสุด (พร้อมเทคนิคเพิ่มเติม)
9. การวิเคราะห์ความต้องการด้วยการ **ถาม** อย่างแยบยล
10. เรียนรู้ ขั้นตอนการตัดสินใจ
11. ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และ ความพอใจของลูกค้า
12. การตอบสนองความต้องการ
 - ภาษากาย ภาษาวาจา ภาษาใจ
 - ภาษาใจ

13. กิจกรรม รวมมิตร พิชิตใจลูกค้า
14. สรุป คำถามและคำตอบ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 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 11 กุมภาพันธ์ 2561 (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:

- โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - 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
- ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
- หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทสาทรวิจิตร แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
Telephone: 02-615-4499, 02-615-4477-8
Fax: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2
Website: www.hipotraining.co.th
E-mail: hipotraining@gmail.com
Facebook: www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, งานขาย, การตลาด, จริต, อ่านใจลูกค้า, งานขาย, บริการ, วิเคราะห์, ลูกค้า, บริการ