



# หลักสูตร กลยุทธ์การยกระดับการบริการ ด้วยระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

สัมมนาวันที่ 21 ตุลาคม 2564 เวลา 09.00-16.00น.

## ที่มาของหลักสูตร

ในโลกแห่งธุรกิจ กลยุทธ์การแข่งขันเพื่อสร้างความแตกต่างอย่างเหนือชั้นกว่าคู่แข่งในการแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดมีความจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับสินค้าประเภทเดียวกันหรือบางครั้งอาจจะวางยุทธศาสตร์ไปไกลถึงขนาดที่ต้องการเป็นผู้นำทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์ทางด้านราคา คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และทางด้านส่งเสริมด้านการขายและการตลาด โดยได้มีการพัฒนาออกแบบ ปรับปรุง วิจัย และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ กลายมาเป็นเทคโนโลยี ล้ำทันสมัยเข้ามาประยุกต์ใช้อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ได้เป้าหมายสุดท้ายในด้านการเพิ่มยอดขาย มีผลกำไร ธุรกิจเจริญเติบโตขึ้น พยายามสร้างพฤติกรรมการซื้อจากลูกค้าใหม่และซื้อซ้ำจากลูกค้าเดิมให้มากขึ้น แต่ในความเป็นจริงแล้วกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างนั้นนอกจากความแตกต่างด้านสินค้า **ควรจะคำนึงถึงเทคนิคความแตกต่างในด้านบริการที่เป็นการสร้างระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ** เพื่อความได้เปรียบและรักษาลูกค้า สามารถครองใจให้อยู่กับเราตลอดเวลา มีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าและองค์กร การสร้างความประทับใจในการบริการด้วยใจที่เป็นเลิศ จึงเป็นพันธกิจหรือ กลยุทธ์สำคัญที่จะสร้างความสำเร็จให้กับเราและองค์กรได้ในระยะยาวในเชิงการแข่งขันทางธุรกิจ

## สิ่งที่ได้รับการฝึกอบรม

1. มีความรู้ ความเข้าใจและสร้างมาตรฐานการให้บริการที่ประทับใจได้
2. สร้างทัศนคติที่ดีในงานให้บริการลูกค้า
3. เรียนรู้เทคนิค และกระบวนการต่างๆ ในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า
4. เรียนรู้เทคนิคการบริการด้วยใจ เพื่อครองใจ และสร้างความประทับใจในการจงรักภักดีต่อตราสินค้าและองค์กร
5. เรียนรู้เทคนิคการจัดการและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
6. เรียนรู้ และทำความเข้าใจกับการสร้างระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ทั้งระบบในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้เป็นรูปธรรมที่สามารถลงมือปฏิบัติได้

## หัวข้อบรรยาย

- แนวโน้มและความสำคัญของงานบริการ และธุรกิจบริการ
- บริการที่ดีเลิศต้องบริการลูกค้าแบบสร้างความสัมพันธ์

### Workshop : CRM Process Problem

- ทัศนคติ และภูมิคุ้มกันการบริการยุคใหม่(เหนือกว่าคู่แข่ง)

- ความคาดหวังการบริการจากลูกค้า(ตอบสนองได้ทุกระดับ)
- จิตสำนึกการบริการด้วยใจ Service mind ที่ได้ใจลูกค้า
- จุดอ่อนการบริการลูกค้าสัมพันธ์ที่ไม่ควรมองข้าม
- เคล็ดลับการเพิ่มคุณภาพการบริการลูกค้าสัมพันธ์ในระยะยาว
- การสร้างความสัมพันธ์ทั้งกับลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก
- เส้นทางการสร้างระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ทั้งระบบ
- ความสำคัญของ CRM ที่เป็นกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า

Workshop : CRM Process Analysis

- ยกระดับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์จากพื้นฐานถึงระดับสูง (CRM , CEM และ CPM)
- วิธีการจัดเก็บข้อมูลในการติดตามและดูแล(สร้างความประทับใจ)
- การรับมือกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก : คำต่อว่าจากลูกค้า

Workshop : CRM Process Solution

#### วิธีการและรูปแบบการฝึกอบรม

- Virtual Class Online Training by Zoom Meeting
- อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สะท้อนแนวคิดร่วมกัน
- สรุปลงและถาม-ตอบ เพื่อทดสอบความเข้าใจ

#### ผู้เข้าฝึกอบรม

เหมาะสำหรับหัวหน้างาน และพนักงานบริการลูกค้าทุกระดับในองค์กร

#### ขั้นตอนการสมัคร

Scan QR Code พร้อมกรอกใบสมัคร เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารการสมัครแล้วจะส่ง Invoice กลับไปยังอีเมล หรือช่องทางที่ท่านได้กรอกในเอกสารไว้ทาง QR Code

#### หมายเหตุ

- อัตราค่าสมัคร ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม /นิติบุคคลสามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ได้
- วุฒิบัตรมอบให้



บรรยายโดย อาจารย์สุกิจ ตริยูทรวัฒนา

#### ประสบการณ์การทำงาน

- ประสบการณ์ด้านการขายและการตลาดขายตรง ด้านบริการลูกค้า ด้านการบริหาร และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมแล้วเกือบ 25 ปี จากบริษัทและองค์กร ชื่อนำหลายแห่ง
- ประสบการณ์ด้านการเป็นวิทยากรมากกว่า 20 ปี
- ผู้บริหาร และที่ปรึกษา ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) /ฝ่าย



ลงทะเบียนเข้าร่วมอบรม

