

โปรแกรมฝึกอบรมหลักสูตร : การบริหารลูกค้ารายใหญ่ (KEY ACCOUNT MANAGEMENT)

ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น.

วิทยากร : อ.สง่า อร่ามวิทย์

1. หลักการและเหตุผล

การบริหารลูกค้ารายใหญ่ KEY ACCOUNT เป็นการเรียนรู้วิธีการสร้างแนวคิดในการบริหารลูกค้ารายใหญ่ KEY ACCOUNT ด้วยการบริหารลูกค้าโดยหลักแห่งการสร้างกำไร (CUSTOMER PROFITABILITY) การสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก การขจัดสาเหตุแห่งความอ่อนแอในการบริหารลูกค้า รู้วิธีในการเข้าพบลูกค้า และการสร้างความประทับใจในการเข้าพบ วิธีที่จะทำอย่างไรให้สามารถรักษาลูกค้าให้ยั่งยืนคงไว้ซึ่งความจงรักภักดีในระยะยาวไม่ว่าจะเป็นเทคนิคในการจัดชั้นลูกค้าหรือการแบ่งกลุ่มลูกค้า (VALUED CUSTOMER) รวมถึงวิธีการในการเพิ่มศักยภาพความรับผิดชอบต่อลูกค้าโดยการสร้างความเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่าง “ภารกิจ” กับ “ธุรกิจ” และวิธีการใช้ความแข็งแกร่ง (ทั้งภายในและภายนอก) เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความรับผิดชอบต่อการบริหารลูกค้า

เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้การบริหารลูกค้ารายใหญ่ KEY ACCOUNT เป็นเรื่องง่ายขึ้น และจะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ โดยการคงไว้ซึ่งความจงรักภักดีรักษาลูกค้าในระยะยาว

2. รูปแบบการบรรยาย

การบรรยายพร้อมเอกสารประกอบ , WORK SHOP

3. หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

ผู้บริหาร ผู้อำนวยการ ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการขาย เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย หรือเจ้าของกิจการ

4. เนื้อหาการบรรยาย

08:30 – 09:00 ลงทะเบียน

09:00 – 10:30 การกำหนดแนวความคิดในการบริหาร

- การบริหารลูกค้าโดยหลักแห่งการสร้างกำไร (CUSTOMER PROFITABILITY)
- ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหาร KEY ACCOUNT
- WORK SHOP

10:30 – 10:45 พักร่างเช้า

10:45 – 12:00 หลักการและวิธีการเป็น KEY ACCOUNT CONSULTANT

- เทคนิคการนำเสนอและการถ่ายทอด SOLUTION
- การตอบคำถามอย่างมืออาชีพ
- WORK SHOP

- 12:00 – 13:00 รับประทานอาหารกลางวัน
- 13:00 – 14:30 การรักษาลูกค้าให้ยั่งยืน
- การสร้างมูลค่าเพิ่มด้านการบริการสำหรับลูกค้าทางคุณค่า (VALUED CUSTOMER)
 - วิธีการปฏิบัติเพื่อสร้างความสัมพันธ์ต่อ KEY ACCOUNT
 - WORK SHOP
- 14:30 – 14:45 พักภาคบ่าย
- 14:45 – 16:00 การเพิ่มศักยภาพความรับผิดชอบต่อลูกค้า
- ความเข้าใจความแตกต่างระหว่าง “ภารกิจ” กับ “ธุรกิจ”
 - วิธีการใช้ความแข็งแกร่ง (ทั้งภายนอกและภายใน) กระตุ้นให้เกิดศักยภาพสูงสุดต่อหน้าลูกค้า
 - WORK SHOP

5. ประโยชน์ที่จะได้รับ

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจแนวความคิดในการบริหารลูกค้า KEY ACCOUNT
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจหลักการและวิธีการเป็น KEY ACCOUNT CONSULTANT
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมรู้เทคนิคในการรักษาลูกค้าให้ยั่งยืน
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เพิ่มศักยภาพความรับผิดชอบต่อลูกค้า

6. วิทยากร อาจารย์สง่า อรัณวิทย์

- อาจารย์พิเศษ สำนักส่งเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อาจารย์พิเศษ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- ที่ปรึกษาอาวุโส บริษัท อุโนวัน กรุ๊ป จำกัด
- บรรยายและฝึกอบรมในองค์กรและบริษัทชั้นนำต่าง ๆ มากมาย ทั้งภาครัฐและเอกชน

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส (TCS) (บริษัท อภาฉาย จำกัด)



Tel No. 0-2736-0408



Fax No.02-736-0050



e-mail: admin@trainingservice.co.th



id-line: pisit131918