

โปรแกรมฝึกอบรมหลักสูตร : การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS

ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น.

วิทยากร : รศ.ชื่นจิตต์ แจ่มเจนิกิจ

1. หลักการและเหตุผล

ในเศรษฐกิจยุคปัจจุบัน ซึ่งลูกค้ามีความรวดเร็วในการตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการ จนทำให้บริษัทต้องเพิ่มพูนศักยภาพของกลยุทธ์และความสามารถของบุคลากร เพื่อเหนี่ยวนำและสร้างความจงรักภักดีมีให้ลูกค้าหลุดลอยออกจากวงจรของผลิตภัณฑ์และบริการของตน

ใครยังสามารถเพิ่มพูนความสามารถในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) มากเท่าไรก็จะสามารถยึดเหนี่ยวลูกค้าที่สำคัญให้อยู่กับตนนานเท่านั้น

2. หัวข้อการสัมมนา

1. แนวคิดการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าด้วยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)
2. การสร้างสัมพันธ์ภาพแบบครบวงจร (IRM)
3. วิธีสร้างความประทับใจ เพิ่มความภักดีและสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้า
4. วิธีการรักษาลูกค้า การหาลูกค้าใหม่ และดึงลูกค้าเก่าด้วย CRM
5. กิจกรรมทางการตลาด และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายใหญ่ (KAM)
6. การสร้าง MATRIX TEAM ที่มีประสิทธิผล
7. ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า (CSI)
8. การจัดเตรียมพนักงานสำหรับโปรแกรม CRM
9. หลัก 3 P□S เพื่อประสิทธิผลของโปรแกรม CRM
10. แนวคิดการขายเชิงรุก เพื่อสร้างประสบการณ์ความรู้สึกที่ดีกับลูกค้า
11. WORKSHOP : KEY ACCOUNT CLASSIFICATION (PLATINUM, GOLD, SILVER)
12. ถาม ตอบ ปัญหา เพื่อนำไปประยุกต์ในทางปฏิบัติ

3. ผู้ที่ควรเข้ารับการอบรม

- เจ้าของกิจการที่ต้องการรักษาลูกค้า
- เจ้าหน้าที่การตลาด พนักงานขาย พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
- ผู้บริหารทุกระดับ และหัวหน้างานที่จำเป็นต้องรู้วิธีปฏิบัติต่อลูกค้า
- บุคลากรด่านหน้า (FRONT LINE) ที่ต้องสัมผัสกับลูกค้า

4. วิทยากร รศ.ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ

รองศาสตราจารย์ระดับ 9

ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประสบการณ์

- ผู้จัดการทั่วไปและฝ่ายขาย บริษัท ไทยวาสโก้ จำกัด
- ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัท พัทธาคอนโดเทลเซน จำกัด
- วิทยากรบรรยายให้ภาคเอกชน และโครงการอบรมเกษตรกรมินิเอ็มบีเอ รุ่นที่ 24-25, ศรีราชามินิเอ็มบีเอ รุ่นที่ 2-ปัจจุบัน
- อาจารย์ประจำวิชาการบริหารการตลาดชั้นสูง โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่

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



Tel No. 0-2736-0408



Fax No.02-736-0050



e-mail: admin@trainingservice.co.th



id-line: pisit131918