

โครงการอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและเพิ่มพลังการทำงานยุคใหม่

หลักสูตร การบริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

Customer Relationship Management

ระยะเวลาอบรม/สัมมนา 1 วัน

โดย กูรูด้านการขาย ดร.วิชัย ว่องศิลป์วัฒนา

หลักการและเหตุผล

การตลาดความสัมพันธ์กับลูกค้าเข้ามามีบทบาทอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งการ บริหารบริษัทแบบ New Company ในยุค New Economy ซึ่งลูกค้ามีความรวดเร็วในการตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการอย่างยิ่งจนทำให้ ผู้ขายต้องเพิ่มพูนศักยภาพของกลยุทธ์และความสามารถของทีมงาน เพื่อเหนือรังและสร้างความจงรักภักดีมีให้ลูกค้าหลุดลอยออกจากวงจรของ ผลิตภัณฑ์และบริการของตน ใครยังสามารถเพิ่มพูนความสามารถในการตลาดความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) มากเท่าไรก็จะสามารถยึดเหนี่ยวลูกค้าที่สำคัญให้อยู่กับตนนานเท่านั้น

ผู้ที่จะเข้าสัมมนา

- พนักงานขาย
- ฝ่ายการตลาด
- ผู้จัดการฝ่ายขาย
- ผู้จัดการฝ่ายการตลาด
- ผู้จัดการฝ่ายบริการ
- ผู้จัดการทั่วไป
- กรรมการผู้จัดการ / เจ้าของธุรกิจ
- ผู้สนใจทั่วไป

หัวข้อการสัมมนา

1. ความจริงเกี่ยวกับการบริหารยุคใหม่
2. ความเป็นจริงจากการวิจัยผู้ใช้บริการและลูกค้า
3. การวิเคราะห์ด้าน Retention Marketing
4. ประเภทและระดับของความสัมพันธ์กับลูกค้า
5. การวิเคราะห์ความเสียหายและต้นทุนที่เกิดจากการล้มเหลวในการรักษาลูกค้า
6. ผลดีจาก Customer Retention
7. การวิเคราะห์ลูกค้าแบบ Customer Pyramid
8. ขบวนการและขั้นตอนการบริหารลูกค้าและการขายแบบ CRM
9. ขั้นตอนการตั้งเป้า
10. ขั้นตอนการต้อนรับเป็นสมาชิก
11. ระยะเวลาเรียนรู้ซึ่งกันและกัน
12. ขั้นตอนการพัฒนาลูกค้า
13. ขั้นตอนการจัดการปัญหา
14. ขั้นตอนการช่วงชิงลูกค้าคนสำคัญกลับคืน



15. e-CRM, Loyalty Program
16. กลยุทธ์การสร้างลูกค้าที่จงรักภักดี
17. การสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ
18. การพัฒนาและสนับสนุนกลยุทธ์ด้านการบริการ
19. การบริการลูกค้าภายในองค์กร
20. การอบรมเพื่อการพัฒนาการบริการลูกค้า

วิธีการฝึกอบรมสัมมนา

หลักสูตร นี้ดำเนินการสัมมนาแบบ ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลาง โดยมีการทำ Workshop และ การ VDO ประกอบการสัมมนา 6 ชั่วโมง

สถานที่อบรมสัมมนา อบรมสัมมนาภายในบริษัท หรือนอกสถานที่

ระยะเวลา ระยะเวลาในการอบรมสัมมนา 1 วัน ระยะเวลา 09.00-16.00 น.

วิทยากรนำสัมมนาโดย

ดร. วิชัย ว่องศิลป์วัฒนา

กรรมการผู้จัดการ (Managing Director)

บริษัท ลัคกี้สตาร์ อินเทอร์เน็ตเฮลท์แคร์(ประเทศไทย) จำกัด

ข้อมูลการศึกษา

- บัณฑิตบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พานิชยศาสตร์มหาบัณฑิต MBA มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- PhD Management, American University of Human Sciences, USA



ประสบการณ์การทำงาน

อดีต รองผู้อำนวยการขาย บริษัท โอสอสภา จำกัด

Director of Management Committee-Osotspa Kirin Co.,Ltd.

ประสบการณ์

- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมพนักงานขาย บริษัท ยิลเลตต์ประเทศไทย จำกัด
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาการขาย บริษัท เป๊ปซี่โคล่า อินเทอร์เน็ตเฮลท์แคร์ เซ้าท์อีสเอเชีย จำกัด
- ผู้จัดการภาค บริษัท พร็อคเตอร์ แอนด์ แกมเบล จำกัด (พี แอนด์ จี)
- ผู้จัดการทั่วไป สายงานการขาย บริษัท ทีโอเอ จำกัด
- ผู้จัดการฝ่ายขายทั่วไป บริษัท โพรโมสต์ ฟรீสแลนด์ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน

- ประสบการณ์การอบรม
- TEAM SALES MANAGER PROGRAM PEPSI-COLA DETRIOT MICHIGAN USA
- CUSTOMER BUSINESS DEVELOPMENT TRAINING PROGRAM PROCTER & GAMBLE AND WALMART ARKANSAS USA

ประสบการณ์การบรรยาย

- วิทยากร และที่ปรึกษา บริษัท เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส จำกัด
- วิทยากร-สมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย
- วิทยากร-สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA)
- วิทยากร-สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
- อาจารย์พิเศษและวิทยากร หลักสูตรปริญญาเอกและปริญญาโททางการบริหารธุรกิจ
- คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล
- คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- คณะบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น สาขา
- การตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย อีสเทิร์นเอเซีย บัณฑิตวิทยาลัย
- มหาวิทยาลัย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ฯลฯ
- ที่ปรึกษาชมรมผู้บริหารการขายสมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย
- ที่ปรึกษา สถาบัน Pro Sales Academy
- วิทยากร IN-HOUSE และที่ปรึกษา องค์กรรัฐวิสาหกิจ ธนาคาร บริษัทจำกัดและมหาชน
- วิทยากรพิเศษรายการชั่วโมงนักบริหาร สถานีวิทยุจุฬาฯ
- ผู้แปลและเรียบเรียงหนังสือการบริหารของสำนักพิมพ์ดอกหญ้า

หัวข้อบรรยาย

- การขาย
- การตลาด
- กลเม็ดเคล็ดลับสู่ความสำเร็จ
- Sales Planning Strategy Program
- การขายเชิงรุกในสภาวะวิกฤติ ขายได้ต้องเก็บเงินได้
- ขายความคิดพิชิตใจลูกค้า
- การจัดการข้อโต้แย้งในการขาย
- การวิเคราะห์ตลาดและคู่แข่งขั้น
- การบริหารการตลาดเชิงกลยุทธ์
- conceptual & consultative selling
- เทคนิคTele-Marketing อย่างมีประสิทธิภาพสูง ภาคปฏิบัติ
- Visionary Sales Force Management
- การจัดการข้อโต้แย้งภาคปฏิบัติ
- Sales Attitude & CRM

- การเจรจาต่อรองทางธุรกิจแบบ Triple Win
- Key Customer Mgt
- การควบคุมและประเมินผลงานที่ทีมงานขายอย่างมีประสิทธิภาพสูง
- การบริการ
- การส่งเสริมการขาย
- การเจรจาต่อรอง
- จิตวิทยาและการจัดการกับคน
- ความเป็นผู้นำ



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



Mobile No. 098 585 9995



id-line: pisit131918

