

โครงการอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและเพิ่มพลังการทำงานยุคใหม่

หลักสูตร การบริหารลูกค้ารายใหญ่ KEY CUSTOMER MANAGEMENT

ระยะเวลาอบรม/สัมมนา 1 วัน

โดย กูรูด้านการขาย ดร.วิชัย ว่องคิลป์วัฒนา

หลักการและเหตุผล

การชั่งชั่งลูกค้ารายสำคัญหรือลูกค้าหลัก (KEY CUSTOMER) โดยเฉพาะลูกค้า KEY CUSTOMER จากคู่แข่งและรักษาลูกค้าเหล่านั้นไว้ให้อยู่กับเรานานที่สุด คือสูตรหนึ่งที่จะช่วยให้ธุรกิจของท่านรอดพ้นวิกฤติได้เร็ว ยิ่งขึ้นโดยไม่ต้องรอให้ใครคอยบอกว่าเศรษฐกิจ ถึงจุดต่ำสุดแล้วหรือยัง การมีลูกค้าชั้นดีอยู่กับท่านเพียงไม่กี่รายแต่กลับรักษาไว้ไม่ได้คงสู้การมีลูกค้ารายย่อยๆ มากมายไม่ได้แต่ใครล่ะจะสามารถแบกค่าใช้จ่ายในการเยี่ยมลูกค้าจำนวนมากรายซึ่งค่อนข้างแพงแต่ให้ยอดขายต่อรายเพียงเล็กน้อยไว้ได้ บริษัทส่วนใหญ่จึงเลือกเส้นทางของการบริหารลูกค้าจำนวนเพียง 20 รายจาก 100 รายที่ให้ยอดขายถึง 80% ของธุรกิจเสมอ

ปัญหาการบริหารลูกค้ารายใหญ่มักกล่าวถูกหยิบยกขึ้นมาสัมมนาในหลักสูตรนี้พร้อมทั้งติดอาวุธทางปัญญาเชิงประสบการณ์เพื่อเตรียมพร้อมในการเผชิญกับยักษ์ผู้ค้าปลีกข้ามชาติ ตั้งแต่การสร้าง การรักษา การให้บริการ และการมัดใจลูกค้ารายใหญ่ รวมถึงการวางแผนงาน การทำ Business Review ร่วมกับลูกค้าหลักและงานด้านอื่นๆ ที่ผู้บริหารลูกค้ารายใหญ่ต้องเข้าใจและปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพในอันที่จะสามารถแข่งขันกับ Supplier อื่นๆ ในตลาดได้หลักสูตรนี้นำสัมมนาโดยวิทยากรผู้มีประสบการณ์ในทางปฏิบัติโดยตรงมานานกว่า 20 ปี

ผู้ที่ควรเข้าสัมมนา

- พนักงานขายผู้ซึ่งกำลังจะถูกมอบหมายงานในการบริหารการขาย
- พนักงานฝ่ายการตลาด
- พนักงานฝ่ายบริการลูกค้า
- หัวหน้าพนักงานขาย/การตลาด/บริการลูกค้า
- ผู้จัดการฝ่ายขาย
- ผู้จัดการฝ่ายการตลาด
- ผู้จัดการฝ่ายบริการ
- ผู้จัดการทั่วไป
- กรรมการผู้จัดการ / เจ้าของธุรกิจ
- ผู้สนใจทั่วไป

หัวข้อการสัมมนา

1. วิวัฒนาการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. Loyalty ความภักดีต่อตราสินค้า
3. If you are not a branded product you are commodity
4. Customer แปลว่าลูกค้าแล้วลูกค้าตลอดชีพล่ะจะเรียกกว่าอะไร
5. จะทำอย่างไรระหว่างการเลือกหาลูกค้าใหม่ที่ดีกว่าจะดีกว่าการรักษาลูกค้าเก่าซึ่งต้องรบรากับตลอดเวลา
6. ทฤษฎี 20: 80: 30
7. Customer Marketing Concept
8. Channel Management

9. Effective Account Planning
10. Partnership Philosophy
11. Account Penetration
12. Service Output ที่ Key Customer ต้องการ
13. เทคนิคการทำ Business Review อย่างมีประสิทธิภาพ
14. การจัดทัพ Key Customer Team
15. Roles and Responsibility ของ Key Customer Team
16. การบริหารเครดิตสำหรับลูกค้า Key Customer

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 อินเตอร์เนชั่นแนล(ประเทศไทย) จำกัด

ข้อมูลการศึกษา

- บัณฑิตบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พาดิษยศาสตร์มหาบัณฑิต 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 เปปซี่โคล่า อินเตอร์เนชั่นแนล เซ้าท์อีสเอเชีย จำกัด
- ผู้จัดการภาค บริษัท ฟร็อคเตอร์ แอนด์ แกมเบล จำกัด (พี แอนด์ จี)
- ผู้จัดการทั่วไป สายงานการขาย บริษัท ทีโอเอ จำกัด

- ผู้จัดการฝ่ายขายทั่วไป บริษัท โพรโมสต์ ฟริสแลนด์ (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 เทรนนิง 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 อีสเทิร์นเอเชีย 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
- การวิเคราะห์ตลาดและคู่แข่ง
- 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 เทรนนิง 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

