

โครงการอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและเพิ่มพลังการทำงานยุคใหม่
หลักสูตร การสร้างจิตสำนึกในการบริการลูกค้า แบบ Customer Care

ระยะเวลาอบรม/สัมมนา 1 วัน
โดย ภูธรัตน์การชาย ดร.วิชัย ว่องศิลป์วัฒนา

ผู้ที่จะเข้าสัมมนา

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

หัวข้อการสัมมนา

1. ความจริงเกี่ยวกับการบริหารยุคใหม่
2. Workshop ความจริงจากการสำรวจในการบริการ
3. Workshop ธรรมชาติของการซื้อสินค้าและบริการ
4. การวัดระดับการบริการลูกค้า
5. ต้นทุนของการบริการลูกค้าที่เลว
6. ทำไมคุณต้องยึดเหนี่ยวลูกค้าให้อยู่กับคุณนานเท่านาน
7. การสร้างความจงรักภักดีจากลูกค้า
8. การบริหารปิรามิดของลูกค้าแบบ CRM
9. สูตรการสร้างความประทับใจ (MOT)กับลูกค้า
10. Workshop การตอบสนองและความคาดหวังกับลูกค้า
11. Workshop การสร้าง Ectasy
12. หลักการบริการแบบมุมมองแรง
13. การแสวงหาความใกล้ชิดกับลูกค้า
14. การเชิญฟังลูกค้า
15. วิธีประชุมกลุ่มลูกค้าที่ได้ผล
16. ทำอย่างไร(และทำไม)จึงจะได้รับคำตำหนิมากขึ้น
17. กับดักที่พึงระวัง
18. การจัดการกับคำตำหนิของลูกค้าซึ่งเป็นสิ่งที่ยากมาก
19. การเผชิญหน้ากับลูกค้า



20. ความลับในการเข้าหาลูกค้า
21. การสร้างความเพลิดเพลินให้กับลูกค้า
22. กลยุทธ์การสร้าง Loyalty Customer
23. การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมแห่งการมุ่งสู่ลูกค้า
24. ลูกค้าภายในสำคัญไฉน
25. มาตรฐานการทำงานในการให้ข้อมูล
26. วงจรการอบรมเพื่อ Customer Care
27. การฝึกอบรมและพัฒนางานด้านบริการลูกค้า
28. คนเราเรียนรู้ด้วยวิธีใดอย่างไร

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 อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล(ประเทศไทย) จำกัด

ข้อมูลการศึกษา

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



ประสบการณ์การทำงาน

อดีต รองผู้อำนวยการขาย บริษัท โอสดสภา จำกัด

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

ประสบการณ์

- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมพนักงานขาย บริษัท ยิลเลตต์ประเทศไทย จำกัด
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาการขาย บริษัท เบปซี่โคล่า อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เซ้าท์อีสเอเชีย จำกัด
- ผู้จัดการภาค บริษัท พร็อกเตอร์ แอนด์ แกมเบิล 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 มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย 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
- การควบคุมและประเมินผลงานที่งานขายอย่างมีประสิทธิภาพสูง
- 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

