

โครงการอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและเพิ่มพลังการทำงานยุคใหม่

หลักสูตร Sales Attitude and CRM

ระยะเวลาอบรม/สัมมนา 1 วัน

โดย กูรูด้านการขาย ดร.วิชัย ว่องศิลป์วัฒนา

หลักการและเหตุผล

การตลาดความสัมพันธ์กับลูกค้าเข้ามามีบทบาทอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารบริษัทแบบ New Company ในยุค New Economy ซึ่งลูกค้ามีความรวดเร็วในการตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการอย่างยิ่งจนทำให้ผู้ขายต้องเพิ่มพูนศักยภาพของกลยุทธ์และความสามารถของทีมงาน เพื่อเหนือคู่แข่งและสร้างความจงรักภักดีมีให้ลูกค้าหลุดลอยออกจากวงจรของผลิตภัณฑ์และบริการของตน ใครยังสามารถเพิ่มพูนความสามารถในการตลาดความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) มากเท่าไรก็จะสามารถยึดเหนี่ยวลูกค้าที่สำคัญให้อยู่กับตนนานเท่านาน

ขณะเดียวกันผู้เป็นตัวเชื่อมที่สำคัญสำหรับการสร้าง CRM คงหนีไม่พ้นพนักงานขายและการตลาดที่ที่ทัศนคติเชิงบวกต่อการพัฒนาขบวนการ CRM ดังกล่าว หลักสูตรนี้จึงมุ่งสร้างทัศนคติเชิงบวกให้กับ Relationship Manager หรือ Sales Representative พร้อมไปกับการพัฒนาขบวนการCRMอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กันไป

ผู้ที่ควรเข้าสัมมนา

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

หัวข้อการสัมมนา

1. ทำไมบางคนจึงล้มเหลวทางธุรกิจ
2. เส้นทาง (Road Map) สู่ความคิดเชิงบวกทางการตลาด
3. พลังความคิดเชิงบวกต่อธุรกิจ
4. แบบทดสอบความคิดเชิงบวก
5. ขบวนการทำงานของจิตใจ - ห่วงโซ่ TFA , ห่วงโซ่ BFTA
6. ลักษณะของการเป็นผู้นำทีมการขาย/การตลาดเชิง
7. ความจริงเกี่ยวกับการบริหารยุคใหม่
8. ความเป็นจริงจากการวิจัยผู้ใช้บริการและลูกค้า
9. การวิเคราะห์ด้าน Retention Marketing
10. ประเภทและระดับของความสัมพันธ์กับลูกค้า
11. การวิเคราะห์ความเสียหายและต้นทุนที่เกิดจากการล้มเหลวในการรักษาลูกค้า



12. ผลดีจาก Customer Retention
13. การวิเคราะห์ลูกค้าแบบ Customer Pyramid
14. ขบวนการและขั้นตอนการบริหารลูกค้าและการขายแบบ CRM
15. ขั้นตอนการตั้งเป้า
16. ขั้นตอนการต้อนรับเป็นสมาชิก
17. ระยะการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน
18. ขั้นตอนการพัฒนาลูกค้า
19. ขั้นตอนการจัดการปัญหา
20. ขั้นตอนการช่วงชิงลูกค้าคนสำคัญกลับคืน
21. e-CRM, Loyalty Program
22. กลยุทธ์การสร้างลูกค้าที่จงรักภักดี
23. การสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ
24. การพัฒนาและสนับสนุนกลยุทธ์ด้านการบริการ
25. การบริการลูกค้าภายในองค์กร
26. 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 อินเทอร์เน็ตเฮลท์เนสส์(ประเทศไทย) จำกัด

ข้อมูลการศึกษา

- บัณฑิตชั้นโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พาดิซชยศาสตร์มหาบัณฑิต 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 อินเตอร์เนชั่นแนล เซ้าท์อีสเอเชีย จำกัด
- ผู้จัดการภาค บริษัท พร็อคเตอร์ 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 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

- การวิเคราะห์ตลาดและคู่แข่งชั้น
- 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 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

