



โครงการฝึกอบรมหลักสูตร

**การบริหารลูกค้าคนสำคัญ
(Key Account Management)**

นำเสนอโดย



สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

โทร 0 2736 0408, 0 2038 3121, 0 2736 1035 แฟกซ์ 0 2736 0050



โครงการอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและเพิ่มพลังการทำงานยุคใหม่

หลักสูตร การบริหารลูกค้าคนสำคัญ

(Key Account Management)

ระยะเวลาอบรม/สัมมนา 1 วัน

โดย ดร.สุรชัย โฆษิตบวรชัย

หลักการและเหตุผล

ดัง ที่ทุกคนได้ทราบกันเป็นอย่างดีว่า ในยุคปัจจุบันนั้น สภาวะทางการตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้สภาพของการแข่งขันทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นตลอดเวลา ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการโดยตรง ทำให้หลายองค์กรประสบกับปัญหาในการ ดำเนินธุรกิจ จึงต้องทำให้ผู้ประกอบการทั้งหลายมีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการรักษาฐานลูกค้าคนสำคัญ (Key Account) จึงเป็นแนวทางการสร้างฐานลูกค้าระยะยาว ทำให้องค์กรมีความมั่นคงในการดำเนินการทางธุรกิจ หลักสูตรการบริหารลูกค้าคนสำคัญ (Key Account Management) จึงเป็นเสมือนกุญแจที่สำคัญในการเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ทำให้เกิดกลไกความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนักขาย นักบริหารทางการตลาดและองค์กรธุรกิจทั้งหลายต่างสามารถนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันและช่วงชิงความได้เปรียบทางการตลาด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อองค์กรแบบยั่งยืน

ประโยชน์ที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับ

1. เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพเฉพาะตัวของพนักงานขายทั้งที่มีประสบการณ์ และ ไม่มีประสบการณ์
2. ทำให้เข้าใจกลไกของการบริหารลูกค้าคนสำคัญ
3. เพื่อเป็นการพัฒนา เสริมสร้างกำลังใจ สร้างความเชื่อมั่น โดยใช้กลไกที่สร้างได้จากตนเอง

ผู้ควรเข้าสัมมนา

ผู้ประกอบการ ผู้บริหารระดับสูง พนักงานฝ่ายขายทุกระดับ พนักงานฝ่ายการบริหารทั่วไป เพื่อเป็นการเข้าใจแนวความคิดใหม่ในการขาย ผู้คิดที่จะเป็นผู้ประกอบการ ผู้สนใจทั่วไป

หัวข้อการสัมมนา

4. ดัชนีชี้วัดความสำเร็จในทศวรรษหน้า
5. ความเข้าใจในเรื่องของการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management)
6. ลูกค้า Key Account คือใคร
7. ทำไมต้องใช้การจัดการแบบ Key Account Management
8. เล็งเป้า ดัชนีชี้วัดความสำเร็จในทศวรรษหน้า
9. วิเคราะห์สาเหตุที่การบริหารลูกค้าคนสำคัญถึงสำคัญ



10. ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับลูกค้าคนสำคัญ
11. วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าในปัจจุบัน
12. การค้นหาและบริหารความคาดหวังของลูกค้าคนสำคัญแบบ Win-Win-Win
13. การค้นหาและการจำแนกประเภทลูกค้าคนสำคัญในแต่ละองค์กร
14. เทคนิคการมัดใจลูกค้าลูกค้าคนสำคัญ ด้วย Tri P Model
15. การวางกลยุทธ์ K-A-M เพื่อความสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย

รูปแบบการอบรมสัมมนา

แนวการสอนเป็นรูปแบบที่ออกแบบให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Professional Learning Method) จากแนวคิด สู่การปฏิบัติ Work Shop และ กรณีศึกษา (Case Studies)

สถานที่อบรมสัมมนา อบรมสัมมนาภายในบริษัท หรือนอกสถานที่

ระยะเวลา ระยะเวลาในการอบรมสัมมนา 1 วัน ระยะเวลา 09.00-16.00 น.

วิทยากรนำสัมมนาโดย

ดร.สุรชัย โฆษิตบวรชัย

(B.E.Eng., MS(CEM)., Ph.D-Management)

ผู้บริหาร 1 ใน 500 Fortune ของ USA

ผู้ดำเนินรายการโทรทัศน์ “เส้นทางนักขาย” ทาง Nation Channel

เจ้าของผลงานหนังสือ ทะลุเป้าขายง่ายนิดเดียว เล่ม 1

และเล่ม2, เหนือชั้นการบริหาร



การศึกษา

- ปริญญาเอก(Ph-D)สาขาการบริหารจัดการ-เกียรตินิยมอันดับ1 (คะแนนสูงสุด) Adamson University, Manila, Philippines
- ปริญญาโท สาขาการบริหารจัดการด้านวิศวกรรมและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
- ปริญญาตรีสาขาวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตำแหน่งปัจจุบัน

- ประธานคณะกรรมการบริหาร บริษัท แม็กน่าเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้ดำเนินรายการ TV “รายการเส้นทางนักขาย” ช่อง TTV1-Nation Channel (ออกอากาศทุกวันอาทิตย์เวลา21.00-22.00น.)
- รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร-วิทยาลัยพิษณุโลก

- ผู้อำนวยการสถาบัน- สถาบันที่ปรึกษาและพัฒนาธุรกิจ
- ผู้อำนวยการสถาบัน-สถาบันพัฒนาความสำเร็จ
- คณะกรรมการสถาบันเพิ่มขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรม
- คณะกรรมการสายแรงงาน-สภาอุตสาหกรรม
- ผู้พิพากษาสมทบ-ศาลแรงงานกลาง
- ที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์-กระทรวงแรงงาน

ประสพการณ์ด้านงานเอกชน

- ผู้จัดการฝ่ายตลาดประจำภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
TRW Automotive Thailand (บริษัท 1 ใน 500 Fortune ของประเทศสหรัฐอเมริกา)
- กรรมการผู้จัดการและผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท ลีเบิร์ต (ประเทศไทย) จำกัด
(บริษัท 1 ใน 500 Fortune ของประเทศสหรัฐอเมริกา)
- ผู้จัดการฝ่ายขาย ประจำภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ บริษัท ยูโรเอเชีย คอนเน็คเตอร์ จำกัด
- วิศวกรฝ่ายขายและบริการ บริษัท ฟุจิ ไฟโต้ฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด

ประสพการณ์การทำงาน

- รองผู้อำนวยการสถาบันวิทยาการการเรียนรู้-Brain-Base Learning
สำนักงาน บริหารและพัฒนาองค์ความรู้-สำนักงานกฤษฎีมนตร์
- อนุกรรมมาธิการการแรงงาน-รัฐสภา
- เลขาธิการประจำคณะกรรมการการแรงงานและสวัสดิการสังคม-รัฐสภา
- คณะกรรมการสายวิชาการ-สภาอุตสาหกรรม
- คณะกรรมการสถาบันเพิ่มขีดความสามารถมนุษย์-สภาอุตสาหกรรม
- ประธานฝ่ายวิชาการ –สมาคม The BOSS
- คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย-วิทยาลัยพิษณุโลก
- ที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์- กระทรวงแรงงาน
- ผู้อำนวยการสถาบัน- สถาบันพัฒนาความสำเร็จ

อาจารย์ และวิทยากรในสถาบันชั้นนำ หลายแห่ง เช่น ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สถาบันการบริหารและจิตวิทยา – The BOSS, TRUE Corporation, S.P.SUZUKI, UBC, MICHELIN, KPN Plus, P&O Nedlloyd, Gulf Electric, S.E.C. Auto Sales and Services, ธนาคารกสิกรไทย, Toyota Motor, Toyota Thonburi, HINO Automotive, ไทยประกันชีวิต, LAICA AIA, Unilever, Lion (Thailand), Monzanto, Thai Yazaki, เนาวรัตน์ พัฒนา, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม (ISMED), สภาอุตสาหกรรม, สมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) ,สภานายจ้างและอุตสาหกรรมไทย(ECON Thai), TPI, NU LIFE, กระเบื้องตราเพชร, สโมสรร โครตารี วิภาวดี, สโมสรร โครตารี ปทุมวัน, Boston Network, Digital Wave, AIM, Toyota Gosei (Thailand) Co.,Ltd., Royal Porcelain, กระจกไทย อาซาฮิ, ไพรชณีย์ไทย, MBA, มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญมหาวิทยาลัยกรุงเทพ, URC, NIKE, Permafex, หลักสูตรนานาชาติ (บรรยายเป็นภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต หลักสูตร

ผู้บริหาร, มหาวิทยาลัย สุโขทัย (ผู้บริหารมหาวิทยาลัย), มหาวิทยาลัย บูรพา (ปริญญาโท), มหาวิทยาลัย ศรีปทุม (ปริญญาโท), สถาบันพัฒนาธุรกิจ (BD Center), สถาบันพัฒนาความสำเร็จ ฯลฯ

กิจกรรมด้านสาธารณชน

- : ผู้ดำเนินรายการ TV “รายการเส้นทางนักราย” ช่อง TTV1 - Nation Channel (ออกอากาศทุกวันอาทิตย์ เวลา 21.00 – 22.00 น.)
- : คอลัมน์นิสต์ “คลินิกนักราย” หนังสือพิมพ์ เส้นทางนักราย
- : คอลัมน์นิสต์ “Lady in Work” หนังสือพิมพ์ สยามธุรกิจ

ผลงานด้านหนังสือพกพา (Pocket Book)

- : หนังสือชื่อ “เหนือชั้นการบริหาร”
จัดจำหน่ายโดย บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- : หนังสือชื่อ “ทะเลไปขาย ง่ายนิดเดียว”
จัดจำหน่ายโดย บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

รางวัลเกียรติยศ

- : เครื่องราชอิสริยาภรณ์ ชั้น เบญจมาภรณ์ มงกุฎไทย
- : เข็มรูปกระเป๋าระสุนคันชีพ พระนามาภิไธยย่อ “สก” กรมทหารราบที่ 21

