บริการหลังการขายและบริหารประสบการณ์ลูกค้า

After Sales & CEM

เทคนิคการรักษาลูกค้าเก่าให้อยู่กับเราผ่าน “การสร้างประสบการณ์ดีๆ” แก่ลูกค้า

วันที่จัด วันที่ 12 ธันวาคม 2568 / วันที่ 13 มกราคม 2569 **เวลา 09:00 – 16:30 น.** **รับจำนวน 20 ท่าน**

ค่าสัมมนา 1 ท่าน 3,900 บาท +VAT 7%

(Offline) :

สมัคร 3 ท่านๆละ 3,500 + 245 (VAT 7%) = 3,745 บาท

สถานที่จัดอบรม โรงแรม Rembrant สุขุมวิท 20

ในยุคปัจจุบันทางธุรกิจ องค์กรทั้งหลายตระหนักว่า การที่จะขายสินค้าได้ในระยะยาวนั้น องค์กรจำเป็นต้องให้ความใส่ใจกับบริการหลังการขายให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากสินค้าบางประเภทเป็นสินค้าที่ซื้อไปแล้วมีอายุการใช้งานนาน และมีความซับซ้อนทางเทคนิคในองค์ประกอบของตัวสินค้า ผู้ซื้อสินค้า (ลูกค้า) จึงไม่สามารถแก้ไขหรือซ่อมแซมได้ด้วยตนเอง ด้วยเหตุนี้ลูกค้าจึงมีความคาดหวังในการพึ่งพาบริการจากองค์กรเจ้าของสินค้าภายหลังการขาย ดังนั้น องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญในการรักษาลูกค้าระยะยาว ด้วยการบริหารใส่ใจต่อประสบการณ์ของลูกค้าเพื่อให้เกิดวัฏจักรการซื้อขายอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน!!!

สิ่งที่ได้รับหลังอบรมและสัมมนา

- เข้าใจในหลักการและกระบวนการบริการหลังการขาย
- มีวิธีการบริหารประสบการณ์ของลูกค้าในภาคปฏิบัติ
- มีเทคนิคการเพิ่มยอดขาย สร้างโอกาสการซื้อซ้ำ ขายเพิ่ม และบอกต่อจากการบริการหลังการขาย

คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา

- พนักงานขาย ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดูแลลูกค้าหลังการขาย หัวหน้างาน และผู้สนใจ

หัวข้อการฝึกอบรมและสัมมนา

- หลักการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยการบริการหลังการขายและการบริหารประสบการณ์ของลูกค้า
- วงจรแห่งประสบการณ์ของลูกค้ากับการสร้างโอกาสผ่านการบริการหลังการขาย
- การวิเคราะห์ “จุดเจ็บ (Pain Points)” ของลูกค้าและการเสริมสร้าง “จุดเด็ด (Gain Points)” มอบให้ลูกค้า
- การเป็น “ผู้ช่วยบรรเทาทุกข์ (Pain Reliever)” แก่ปัญหาของลูกค้าและการเป็น “ผู้เสริมสร้างสุข (Gain Creator)” แก่ลูกค้า
- เทคนิคการเพิ่มยอดขาย สร้างโอกาสการซื้อซ้ำ ขายเพิ่ม และบอกต่อจากการบริการหลังการขาย
- เทคนิคการรักษาลูกค้าเก่าให้อยู่กับเราผ่าน “การสร้างประสบการณ์ดีๆ” แก่ลูกค้า
- วิธีการค้นหาผู้มุ่งหวัง และสร้างลูกค้าใหม่ผ่านลูกค้าที่คงอยู่
- วิธีการสร้างสมดุลระหว่างประสบการณ์และความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ
- วิธีการรับมือกับคำติและข้อร้องเรียนของลูกค้า

รูปแบบการอบรมและสัมมนา

- บรรยาย ฝึกปฏิบัติ และการให้ภาพสะท้อน



วิทยากร

คุณพรเทพ ฉันทนาวี

ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล

การขาย การตลาดและบริการ

☺ การชำระค่าอบรม ☺

1. ธนาคารกสิไทย บริษัท โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
2. เลขที่บัญชี 148-363836-8

ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสามารถหักลดหย่อนภาษีได้ 200%

สอบถาม โทร.0-866183752 , 086-8929330

Email : info.ptraining@gmail.com

กรุณาชำระค่าสัมมนาล่วงหน้าก่อนการอบรมสัมมนา 3 วัน