หลักสูตร กลยุทธ์ CRM เพื่อเพิ่มยอดขายอย่างมืออาชีพ
วันที่ 28 สิงหาคม 2566

เวลา 09.00-16.00 น. Graph Hotel

หลักการและเหตุผล

ในโลกของการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรงเช่นทุกวันนี้ กลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าจึงมีความสำคัญยิ่ง และประเด็น ที่ต้องคำนึงถึง คือ ***ลูกค้าในแต่ละรายมีความสำคัญไม่เท่ากัน*** เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายทำรายได้ให้กับองค์กรแตกต่างกัน ดังนั้น การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า จึงเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้จัดระบบ "การตอบสนองลูกค้า" ได้อย่างคุ้มค่าและเฉพาะเจาะจง เพราะทรัพยากรขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงานผู้ให้บริการ รวมถึงงบประมาณนั้นมีอยู่อย่างจำกัด ความท้าทายผู้บริหารและพนักงานฝ่ายขาย “ต้องทำอย่างไร” ที่ให้ลูกค้าที่มีอยู่นั้น อยู่กับองค์กรให้นานแสนนานด้วย “ความภักดี” ต่อสินค้าและบริการหลักสูตรนี้มีคำตอบ

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม.....

- สามารถประยุกต์ใช้หลักการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถรักษาและขยายฐานลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

หัวข้อฝึกอบรม

- กระบวนการทางธุรกิจเกี่ยวกับลูกค้า
- 3 เสาหลักผู้เกี่ยวข้องในการสร้าง รักษาและขยายฐานลูกค้า
- CRM (Customer Relationship Management) คืออะไร
- อะไรคือประโยชน์ที่ได้จากการทำ CRM
- เกณฑ์การดูแลลูกค้าด้วยแนวคิด Customer Pyramid Model Analysis
- หลักการในการสร้างโปรแกรมและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
- อะไรคือเกณฑ์การกำหนดระดับความสำคัญของลูกค้า
- กระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
- หลักการในการเก็บฐานข้อมูลของลูกค้า
- แนวทางการวิเคราะห์และพยากรณ์พฤติกรรมการซื้อของลูกค้า
- Get & Give Strategy : กลยุทธ์การสร้างสมดุลแห่งความภักดีระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ
- โปรแกรมการหาข้อบกพร่องและลางบอกเหตุการจากไปของลูกค้า
- กลยุทธ์การแย่งชิงลูกค้ากลับคืนมาต้องทำอย่างไร

- กลยุทธ์การรักษาลูกค้าให้อยู่กับเราไม่หนีจากไปไหนต้องทำอย่างไร
- กลยุทธ์การขยายฐานลูกค้า/ช่วงชิงลูกค้ามาจากคู่แข่งขันต้องทำอย่างไร
- โปรแกรมการขยายขอบเขตความสัมพันธ์ เพื่อความคงอยู่และความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประกอบด้วย
    1. การขายต่อเนื่อง (Cross Selling)
    2. การขายต่อยอด (Up Selling)
    3. การขายขยายวง (Affinity Selling)
    4. การคงอยู่ของลูกค้า (Customer Retention)
    5. การพยากรณ์พฤติกรรมของลูกค้า (Customer Behavior Prediction)

วิธีการฝึกอบรม:

- บรรยายนำ กิจกรรม ถกอภิปราย และบทบาทสมมติฝึกปฏิบัติ

ระยะเวลาการฝึกอบรม:

- 1 วัน

เหมาะสำหรับ:

- พนักงานขาย พนักงานการตลาด และผู้สนใจทั่วไป

วิทยากร : อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวี (ประวัติตามเอกสารแนบ)

การศึกษา

- ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปริญญาตรี จิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโอสถสภา
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านการตลาด การขาย และการบริการ และทรัพยากรบุคคล

▪ อัตราค่าลงทะเบียน

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และ Coffee Break อาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรมสัมมนา/ท่าน	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าสัมมนา 1 ท่าน	3,900	273	(117	4,056
สมัคร 2 ท่านๆละ	3,700	259	111	3,848
ค่าสัมมนา Online	2,500	175	75	2,600

วิธีการชำระเงิน: โปรดชำระค่าอบรมก่อนล่วงหน้า 3 วัน

การชำระค่าธรรมเนียม

1. **ชำระโดยสั่งจ่ายเช็ค/แคชเชียร์เช็ค ขีดคร่อม สั่งจ่ายในนาม**
   บริษัท โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด (Professional Training Solution Co., Ltd)
   เลขที่ 89/161 ซอยพระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3 แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510
   เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105566006450

2. **โอนเงินเข้าบัญชี**
   ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 148-3-63836-8
   ผู้เข้าอบรมรับผิดชอบค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามจังหวัด
   และแฟ็กซ์ใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ทีจ่าย (ถ้ามี) info.ptstraining@gmail.com
   พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

1.2 ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด
(Professional Training Solution Co., Ltd)

กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ออกเอกสารภาษี
บริษัท โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด
เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤกษาวิลล์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3
แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105566006450
ทุกหลักสูตร “มอบวุฒิบัตร ใบรับรองจากสถาบันโปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา
Professional Training Solution
Tel 02-1753330, 086-6183752 ,086-8929330
www.ptstraining.in.th
อีเมล์ info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

แบบฟอร์มการลงทะเบียน

หลักสูตร กลยุทธ์ CRM เพื่อเพิ่มยอดขายอย่างมืออาชีพ

ส่งมาที่ info.ptstraining@gmail.com หรือ ptstraining3@gmail.com

บริษัท_____

ที่อยู่ออกใบกำกับภาษี_____

_____

รหัสไปรษณีย์_____เลขประจำตัวผู้เสียภาษี_____

ชื่อผู้ประสานงาน (HR)_____โทรศัพท์ _____ต่อ_____

Fax: _____ E-mail: _____

วันสัมมนา_____

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____
   ตำแหน่ง: _____มือถือ _____
   E-mail: _____

2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____
   ตำแหน่ง: _____มือถือ: _____
   E-mail: _____

3. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____
   ตำแหน่ง: _____มือถือ: _____
   E-mail: _____

4. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____
   ตำแหน่ง: _____มือถือ: _____
   E-mail: _____

หมายเหตุ

กรณียกเลิกการเข้าสัมมนากรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 50% ของราคาค่าสัมมนา