

กลยุทธ์การบริหารลูกค้าด้วย CRM เพื่อเพิ่มยอดขายและรักษาสายสัมพันธ์ **รุ่นที่ 28**



Long life Relationship & High Impact by CRM Strategy

“กลยุทธ์ที่สามารถรักษาและขยายฐานลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง”

วันที่จัด วันจันทร์ที่ 24 มิถุนายน 2562

เวลา 09:00-16:30 น. (ลงทะเบียนเวลา 08.00 น.) รับจำนวน 20 ท่าน

สถานที่ ห้องสัมมนา สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

สมาชิก : 3,000 + VAT 7% 210 = 3,210 บาท

(สมาชิก ส.ส.ท., นักศึกษาปริญญาตรี, หน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ)

บุคคลทั่วไป : 3,500 + VAT 7% 245 = 3,745 บาท

ในโลกของการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรงเช่นทุกวันนี้ กลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าจึงมีความสำคัญยิ่ง และประเด็นที่ต้องคำนึงถึงคือ **ลูกค้าในแต่ละรายมีความสำคัญไม่เท่ากัน** เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายทำรายได้ให้กับองค์กรแตกต่างกัน ดังนั้น การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า จึงเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้จัดระบบ "การตอบสนองลูกค้า" ได้อย่างคุ้มค่าและเฉพาะเจาะจง เพราะทรัพยากรขององค์กรไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงานผู้ให้บริการ รวมถึงงบประมาณนั้น มีอยู่อย่างจำกัด ความท้าทายผู้บริหารและพนักงานฝ่ายขาย “ต้องทำอย่างไร” ที่ให้ลูกค้าที่มีอยู่นั้น อยู่กับองค์กรให้นานแสนนานด้วย “ความภักดี” ต่อสินค้าและบริการหลักสูตรนี้มีคำตอบ

สิ่งที่คุณจะได้รับ

- ✓ สามารถประยุกต์ใช้หลักการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ✓ สามารถรักษาและขยายฐานลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา

พนักงานขาย พนักงานการตลาด และผู้สนใจทั่วไป

วิธีการฝึกอบรม

บรรยายนำ กิจกรรม ฝึกอบรม และบทบาทสมมติฝึกปฏิบัติ



หัวข้อการอบรมและสัมมนา

- ✍ CRM (Customer Relationship Management) คืออะไร
 - ✍ อะไรคือประโยชน์ที่ได้จากการทำ CRM
 - ✍ หลักการในการสร้างโปรแกรมและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
 - ✍ อะไรคือเกณฑ์การกำหนดระดับความสำคัญของลูกค้า
 - ✍ กระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
 - ✍ หลักการในการเก็บฐานข้อมูลของลูกค้า
 - ✍ แนวทางการวิเคราะห์และพยากรณ์พฤติกรรมการณ์การซื้อของลูกค้า
 - ✍ Get & Give Strategy: กลยุทธ์การสร้างสมดุลแห่งความภักดีระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ
 - ✍ โปรแกรมการขยายขอบเขตความสัมพันธ์เพื่อความคงอยู่และความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- ประกอบด้วย
1. การขายต่อเนื่อง (Cross Selling)
 2. การขายต่อยอด (Up Selling)
 3. การขายขยายวง (Affinity Selling)
 4. การคงอยู่ของลูกค้า (Customer Retention)
 5. การพยากรณ์พฤติกรรมของลูกค้า (Customer Behavior Prediction)



😊 หลักสูตรที่แนะนำเพื่อต่อยอดการเรียนรู้ 😊

1. กลยุทธ์การบริหารลูกค้าด้วย CRM เพื่อเพิ่มยอดขายและรักษาสายสัมพันธ์ **รุ่นถัดไปจัดวันที่ 28 ตุลาคม 2562**
2. พนักงานขายชั้นเลิศ
3. การจัดทำตัวชี้วัดสำหรับงานขาย
4. ชิงความได้เปรียบในการขายด้วยกลยุทธ์ทางการตลาด
5. กลยุทธ์เพิ่มยอดขายโดยไม่ใช้ราคา
6. การรับมือกับการจัดการข้อโต้แย้งในงานขาย

สนใจสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่ 02-717-3000 ต่อ 81

Email: et@tpa.or.th

วิทยากร

คุณพรเทพ ฉันทนาวิ

ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล

การขาย การตลาดและบริการ

ประสบการณ์ทำงาน

ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย

บริษัท มหวิวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ฯลฯ

ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสามารถหักลดหย่อนภาษีได้ 200%

จัดโดย สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) โทร.0-2717-3000 ต่อ 81