

กลยุทธ์การแย่งคืน รักษาฐานและขยายฐานลูกค้าด้วยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า



รุ่น 20

CRM Strategy to Retain, Expand & Maintain Your Customer

วันที่จัด วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2562 (เลื่อนจากวันที่ 2 ส.ค. 2561)

เวลา 09.00 - 16.30 น. (ลงทะเบียนเวลา 08.00 น.) รับจำนวน 20 ท่าน

สถานที่ ณ ห้องสัมมนา สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

สมาชิก 2,800 + VAT 7% 196 = 2,996 บาท

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

บุคคลทั่วไป 3,300 + VAT 7% 231 = 3,531 บาท

ด้วยความจริงที่ว่า "ลูกค้าคือบุคคลสำคัญต่อการอยู่รอด อยู่ได้ อยู่นานและอยู่อย่างยั่งยืน" ดังนั้น จึงเป็นที่หมายปองของคู่แข่งชั้นทางธุรกิจในการใช้ความพยายามช่วงชิงลูกค้าและสร้างความภักดีให้เกิดขึ้นในตราสินค้า และหลักการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า(CRM : Customer Relationship Management) คือ "หัวใจ" ในการกำกับดูแลลูกค้าคนสำคัญให้อยู่กับท่าน

สิ่งที่คุณจะได้รับ

- ☺ สามารถประยุกต์ใช้หลักการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ☺ สามารถช่วงชิง รักษาและขยายฐานลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา

พนักงานขาย พนักงานการตลาด และผู้สนใจทั่วไป

วิธีการฝึกอบรม



วิทยากร

อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวิ

ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล การขาย การตลาดและบริการ

ประสบการณ์ทำงาน

ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด

ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคมป์ทอล กรุ๊ป

หัวข้อฝึกอบรม

- ✓ กระบวนการทางธุรกิจเกี่ยวกับลูกค้า
- ✓ 3 เสาหลักผู้เกี่ยวข้องในการสร้าง รักษาและขยายฐานลูกค้า
- ✓ CRM (Customer Relationship Management) คืออะไร
- ✓ อะไรคือประโยชน์ที่ได้จากการทำ CRM
- ✓ เกณฑ์การดูแลลูกค้าด้วยแนวคิด Customer Pyramid Model Analysis
- ✓ หลักการในการสร้างโปรแกรมและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
- ✓ อะไรคือเกณฑ์การกำหนดระดับความสำคัญของลูกค้า
- ✓ กระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
- ✓ หลักการในการเก็บฐานข้อมูลของลูกค้า
- ✓ แนวทางการวิเคราะห์และพยากรณ์พฤติกรรมการณ์การซื้อของลูกค้า
- ✓ Get & Give Strategy:กลยุทธ์การสร้างสมดุลแห่งความภักดีระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ
- ✓ โปรแกรมการหาข้อบกพร่องและกลางบอกเหตุการจากไปของลูกค้า
- ✓ กลยุทธ์การแย่งชิงลูกค้ากลับคืนมาต้องทำอย่างไร
- ✓ กลยุทธ์การรักษาลูกค้าให้อยู่กับเราไม่หนีจากไปไหนต้องทำอย่างไร
- ✓ กลยุทธ์การขยายฐานลูกค้า/ช่วงชิงลูกค้ามาจากคู่แข่งชั้นต้องทำอย่างไร



ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสามารถหักลดหย่อนภาษีได้ 200%

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