

หลักสูตร CRM & KAM กลยุทธ์การสร้างสัมพันธภาพ กับลูกค้ารายใหญ่

เหตุผลและหลักการ

ในปัจจุบันธุรกิจต่างๆ เริ่มนำกลยุทธ์ในด้านของการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์เข้ามามีบทบาทกับทางองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะหากธุรกิจใดสามารถรักษาสถานลูกค้าได้อย่างมั่นคงและต่อเนื่องรวมถึงสามารถหาลูกค้าใหม่ๆเข้ามาเพื่อเป็นการเสริมสร้างความมั่นคงให้กับฐานลูกค้าที่มีอยู่ก่อนแล้ว ย่อมทำให้ให้ธุรกิจหรือองค์กรนั้นๆสามารถดำเนินงานได้อย่างมั่นคงราบรื่นและมี ประสิทธิภาพ ปัจจัยเหล่านี้เองที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จโดยเฉพาะในธุรกิจทางด้านของการบริการหากผู้ที่มีบทบาทในด้าน การให้บริการสามารถสร้างความประทับใจและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจได้นั้นนั้นย่อมเป็นการสร้างฐานความมั่นคงให้ธุรกิจและองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและยังสามารถดึงดูดให้มีลูกค้าใหม่เกิดความสนใจในบริการของเรา ด้วย ดังนั้นผู้ที่มีบทบาทในด้านการบริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ย่อมต้องเข้าใจถึงความสำคัญของงานด้านบริหาร ลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะการบริหารลูกค้ารายใหญ่ พร้อมทั้งเรียนรู้เทคนิคต่างๆ ในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้นั้นทั้งหมดนี้เป็นองค์ประกอบที่สามารถทำให้องค์กรนั้นๆประสบความสำเร็จพร้อมทั้งสามารถก้าวขึ้นเป็นผู้นำในธุรกิจได้อย่างงดงามอีกด้วย

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริงได้
- สามารถสร้างความประทับใจ และเพิ่มความภักดีกับตราสินค้ารวมทั้งการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าให้ได้มากยิ่งขึ้น
- เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการบริหารสายสัมพันธ์กับลูกค้า ตลอดจนซัพพลายเออร์
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อการสัมมนา

1. บทบาทและแนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าด้วยการบริการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management)
2. แนวคิดการสร้างความพึงพอใจแบบครบวงจร (Integrated Relationship Management ; IRM)
3. วิธีการสร้างความประทับใจ เพิ่มความภักดีในตราสินค้า และการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า
4. วิธีรักษาลูกค้า หาลูกค้าใหม่ และดึงดูดลูกค้าเก่าด้วยการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์
5. เทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า / การโต้ตอบคำร้องเรียนจากลูกค้า
6. แนวความคิดการสร้างสัมพันธภาพกับลูกค้ารายใหญ่ (Key Account Management ; KAM)
7. หน้าที่ของ Key Account Management
8. แนวความคิดการประยุกต์ KPI เพื่อการสร้างดัชนีชี้วัดความสำคัญของลูกค้า (ลูกค้าระดับ Platinum / Silver / Gold)
9. ดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Index ; CSI)
10. เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ : หลัก 3 P's
11. Work Shop กิจกรรมภาคปฏิบัติการ

วิธีการฝึกอบรม – สัมมนา

เป็นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Dynamic & Workshop) เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน (Learning by Doing and Participating with Experiences) ซึ่งประกอบด้วย

☼ การบรรยาย

☼ กรณีศึกษา

☼ ฝึกปฏิบัติ

☼ การแสดงความคิดเห็น ถาม – ตอบ

วิทยากร : รศ. ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ

การศึกษา

- คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- คณะเศรษฐศาสตร์บัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประสบการณ์ทำงาน

- กรรมการและเลขานุการโครงการพัฒนาและเสริมสร้างผู้บริหารยุคใหม่ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- ผู้จัดการทั่วไปและฝ่ายขาย บริษัทไทยวาสโก (1977) จำกัด พ.ศ. 2536-2538

วันที่สัมมนา : ครั้งที่ 1/52 : วันที่ 28 มกราคม 2552
ครั้งที่ 2/52 : -

ระยะเวลา : หลักสูตร 1 วัน (6 ชั่วโมง)

สถานที่ : -

ค่าสัมมนาสำหรับ Platinum Member : 2,100 บาท (ราคาไม่รวม Vat 7%)

ค่าสัมมนาสำหรับ Gold Member : 2,520 บาท (ราคาไม่รวม Vat 7%)

ค่าสัมมนาสำหรับบุคคลทั่วไป : 2,800 บาท (ราคาไม่รวม Vat 7%)

วิธีการชำระเงิน

☐ เชื่คส่งจ่าย "**บริษัท บีพีไอที โฮลดิ้งส์ จำกัด**" เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 3030265654

☐ โอนเงินเข้าบัญชี บริษัทในนาม "**บริษัท บีพีไอที โฮลดิ้งส์ จำกัด**" บัญชีออมทรัพย์

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางยี่ขัน เลขที่ 047-2-98864-6

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาตลิ่งชัน เลขที่ 211-0-60553-8

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด สาขาถนนสีรินทร เลขที่ 122-2-22293-9

กรุณาส่งแฟกซ์ สำเนาใบฝากเงิน พร้อมใบสมัครมายังบริษัทเพื่อยืนยันการชำระเงิน และใช้เป็นหลักฐานการสมัคร ยังหมายเลข 02-435-6469 หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ แผนก Learning Business Department

โทร. 02-434-3195-7 ต่อ 203, 204 คุณรุจิรา, คุณนาฏลัดดา, คุณธนกฤต

- **หมายเหตุ:** กรณีที่ท่านได้สำรองที่นั่งไว้แล้ว แต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งให้บริษัท ทราบก่อนล่วงหน้า อย่างน้อย 7 วันทำการ มิฉะนั้น ท่านต้องชำระค่าใช้จ่ายร้อยละ 30 ของค่าธรรมเนียมการอบรม