

หลักสูตร การ Take Care ลูกค้าอย่างเหนือชั้น ด้วยกลยุทธ์ Customer Care

เหตุผลและหลักการ

“ลูกค้า” คือบุคคลที่มีความสำคัญสูงสุดในยุคการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันกันในด้านผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ ทั้งก่อนและหลังการขาย เพราะไม่มีหลักประกันใดที่จะบ่งบอกว่า ลูกค้าจะกลับมาอุดหนุนสินค้าหรือกลับมาใช้บริการของเราอีก ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยการบริการที่เกินความคาดหมาย และบริการลูกค้าด้วยความจริงใจ ย่อมเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และเกิดฐานแห่งความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการของเรา ลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการของเราอีก ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สามารถดึงดูดลูกค้า ด้วยวิธีการบริการลูกค้าอย่างเหนือชั้น

หลักสูตรการสัมมนาในครั้งนี้จึงขอนำเสนอ หลักการ กลยุทธ์ และเทคนิคต่างๆในการบริการเพื่อครองใจลูกค้า รวมถึงการสร้างบรรยากาศให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ เพื่อเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิมไว้ และยังเป็นแรงดึงดูดให้มีลูกค้าใหม่เข้ามาสนใจในการบริการของเรา ผลที่ได้ตามมาก็คือต้นทุนในการหาลูกค้าใหม่ย่อมลดลงด้วย ดังนั้น จึงเห็นได้ว่ากลยุทธ์ในการ Take Care ลูกค้าและสร้างความประทับใจให้ลูกค้า จะเป็นแรงผลักดันให้องค์กรก้าวขึ้นเป็นหนึ่งในยุคของการแข่งขันในปัจจุบันนี้

หัวข้อการสัมมนา

- ❏ ความเป็นจริงของการบริหารและการบริการลูกค้ายุคใหม่
- ❏ เทคนิคที่ทำให้ชนะใจลูกค้าและครองใจลูกค้าตลอดกาล
- ❏ การสร้างมูลค่าทางอารมณ์ (Emotional Value)
- ❏ การทำให้ทีมงานเอาใจใส่ต่อการตอบสนองลูกค้าด้วยคำถาม 4 ข้อ
- ❏ แผนการปฏิบัติการสำหรับผู้บริการเพื่อให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ
- ❏ การวัดและเพิ่มพูน Customer Service Performance
- ❏ ต้นทุนหรือความเสียหายในการมี Customer Service ที่ไม่มีประสิทธิภาพ
- ❏ กฎแห่งการบอกต่อ /กฎของอารมณ์
- ❏ Superfast Marketing, Super value Marketing, Guarantee Marketing
- ❏ การสร้างความจงรักภักดีของลูกค้าต่อธุรกิจ
- ❏ บันไดแห่งความจงรักภักดี
- ❏ การสร้างบรรยากาศเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ
- ❏ สรุป พร้อมข้อเสนอนะถาม - ตอบ

วิธีการฝึกอบรม – สัมมนา

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

- ❏ การบรรยาย
- ❏ กิจกรรม และเกม
- ❏ การแสดงออก (ฝึกปฏิบัติ)
- ❏ กลุ่มสัมพันธ์
- ❏ การแสดงความคิดเห็น ถาม – ตอบ

วิทยากร : อาจารย์พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

การศึกษา

- ปริญญาโท การศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพมนุษย์
(HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- ปริญญาตรี ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Certificated to Mini Master of Management (MMM) NIDA

Certificated to Service plus as Service Training for Trainer

ปัจจุบัน

- กรรมการผู้จัดการ สถาบันที่ปรึกษาและพัฒนาบุคลากรเพลน แอนด์ เวิร์ค
- กรรมการชมรมขาย สมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย
- ที่ปรึกษาด้านพัฒนาบุคลากรธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจบริการประเภทต่างๆ
- อาจารย์พิเศษ สาขาวิทยาการจัดการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์สถาบันการศึกษา
- วิทยากรบรรยายรับเชิญสถาบันต่างๆ ด้านการบริหารและการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ ด้านการขายและบริการ ด้านการจัดการสำนักงาน และงานธุรการ



วันที่สัมมนา :

ครั้งที่ 1/52 : วันที่ 11 มีนาคม 2552

ครั้งที่ 2/52 : -

ระยะเวลา :

หลักสูตร 1 วัน (6 ชั่วโมง)

สถานที่ : -

ค่าสัมมนาสำหรับ Platinum Member : 2,250 บาท (ราคาไม่รวม Vat 7%)

ค่าสัมมนาสำหรับ Gold Member : 2,700 บาท (ราคาไม่รวม Vat 7%)

ค่าสัมมนาสำหรับบุคคลทั่วไป : 3,000 บาท (ราคาไม่รวม Vat 7%)

วิธีการชำระเงิน

☐ เช็คสั่งจ่าย "บริษัท บีพีไอที โฮลดิ้งส์ จำกัด" เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 3030265654

☐ โอนเงินเข้าบัญชี บริษัทในนาม "บริษัท บีพีไอที โฮลดิ้งส์ จำกัด" บัญชีออมทรัพย์

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

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาตลิ่งชัน เลขที่ 211-0-60553-8

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด สาขาถนนสีรินธร 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, คุณธนภฤต

หมายเหตุ: กรณีที่ท่านได้สำรองที่นั่งไว้แล้ว แต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งให้บริษัท ทราบก่อนล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันทำการ มิฉะนั้น ท่านต้องชำระค่าใช้จ่ายร้อยละ 30 ของค่าธรรมเนียมการอบรม