

TRAINING OUTLINE

หลักสูตร เทคนิคการสร้างระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อสร้างการบริการที่ประทับใจ

วิทยากร: อาจารย์สุกิจ ตริยวุฒวัฒนา

PRINCIPLES

ในโลกแห่งธุรกิจ กลยุทธ์การแข่งขันเพื่อสร้างความแตกต่างอย่างเหนือชั้นกว่าคู่แข่งในการแข่งขันส่วนแบ่งทางการตลาดมีความจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับสินค้าประเภทเดียวกันหรือบางครั้งอาจจะวางยุทธศาสตร์ไปไกลถึงขนาดที่ต้องการเป็นผู้นำทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์ทางด้านราคา คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และทางด้านการส่งเสริมด้านการขายและการตลาด โดยได้มีการพัฒนา ออกแบบ ปรับปรุง วิจัย และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ กลายมาเป็นเทคโนโลยี ล้ำทันสมัยเข้ามาประยุกต์ใช้อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ได้เป้าหมายสุดท้ายในด้านการเพิ่มยอดขาย มีผลกำไร ธุรกิจเจริญเติบโตขึ้น พยายามสร้างพฤติกรรมการซื้อจากลูกค้าใหม่และซื้อซ้ำจากลูกค้าเดิมให้มากขึ้น แต่ในความเป็นจริงแล้วกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างนั้นนอกจากความแตกต่างด้านสินค้า ควรจะคำนึงถึงเทคนิคความแตกต่างในด้านบริการที่เป็นการสร้างระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อความได้เปรียบและรักษาลูกค้า สามารถครองใจให้อยู่กับเราตลอดเวลา มีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าและตราองค์กร การสร้างความประทับใจในการบริการด้วยใจที่เป็นเลิศ จึงเป็นพันธกิจหรือกลยุทธ์สำคัญที่จะสร้างความสำเร็จให้กับเราและองค์กรได้ในระยะยาวในเชิงการแข่งขันทางธุรกิจ

OBJECTIVES

- 1) มีความรู้ ความเข้าใจและสร้างมาตรฐานการให้บริการที่ประทับใจได้
- 2) สร้างทัศนคติที่ดีในงานให้บริการลูกค้า
- 3) เรียนรู้เทคนิค และกระบวนการต่างๆ ในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า
- 4) เรียนรู้เทคนิคการบริการด้วยใจ เพื่อครองใจ และสร้างความประทับใจในการจงรักภักดีต่อตราสินค้าและองค์กร
- 5) เรียนรู้เทคนิคการจัดการและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- 6) เรียนรู้ และทำความเข้าใจกับการสร้างระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ทั้งระบบในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้เป็นรูปธรรมที่สามารถลงมือปฏิบัติได้

AREAS OF STUDY

- 1) แนวโน้ม ความหมาย และความสำคัญของงานบริการ และธุรกิจบริการและปัจจัยพื้นฐานอะไรที่สำคัญที่ทำให้การบริการประสบความสำเร็จ
- 2) กรอบแนวคิด จิตสำนึก และทัศนคติของการบริการยุคสมัยใหม่ เพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างภูมิคุ้มกันในการบริการ
- 3) สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจในการใช้สินค้าและบริการ เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการบริการให้ทันการณ์ทันเวลา
- 4) เส้นระดับและความคาดหวังของการบริการจากลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทุกระดับ และความคาดหวัง
- 5) ประเภทของลูกค้า และธรรมชาติพฤติกรรมของลูกค้าที่เป็นความต้องการพื้นฐานทั่วไป
- 6) คุณลักษณะและบุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ ที่จำเป็นต้องรู้ และมีทักษะแบบมีอาชีพ
- 7) เทคนิคการบริการด้วยใจที่เป็นเลิศ และสามารถมัดใจลูกค้าให้ประทับใจได้
- 8) เคล็ดลับการเพิ่มคุณภาพของการบริการที่เป็นเลิศในระยะยาว
- 9) ลักษณะพฤติกรรมที่ดี ที่สร้างมูลค่าเพิ่มความประทับใจในการแสดงออกต่อลูกค้า
- 10) เส้นทางการสร้างระบบบริการในเชิงการบริหารลูกค้าทั้งระบบ
- 11) ความหมาย และความสำคัญของ CRM ที่เป็นกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ของการบริหารลูกค้าแนวใหม่ที่เป็นบริการสร้างความประทับใจ
- 12) กระบวนทัศน์การบริหารลูกค้า และเทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ แบบ (CRM , CEM และ ERM) ทั้งระบบเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด
- 13) จิตวิทยาการอ่านภาษากาย เพื่อค้นหาความต้องการ และเข้าใจลูกค้าในทุกสถานการณ์ เป็นการสร้างความประทับใจอยู่ตลอดเวลา
- 14) วิธีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าสำหรับการติดตามและดูแลเพื่อสร้างความประทับใจ
- 15) การรับมือกับสถานการณ์ที่ยากลำบากเมื่อได้รับคำต่อว่าจากลูกค้า
- 16) กิจกรรมกลุ่ม ฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะ ของระบบการบริหารลูกค้าในการบริการ

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

การติดต่อ: 02-615-4499, 0-2615-4477-8 hipotraining@hotmail.com, www.hipotraining.co.th