

TRAINING OUTLINE

หลักสูตร การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเชิงรุก

Proactive Customer Relationship Management (CRM)

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

PRINCIPLES

การสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า ได้ทวีความสำคัญมากขึ้นในยุคนี้ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขายสินค้าหรือธุรกิจให้บริการ หากธุรกิจใดไม่เน้นการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ธุรกิจนั้นย่อมสูญหายไปจากโลกของการแข่งขันอย่างแน่นอน เนื่องจากความสัมพันธ์กับธุรกิจ เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ลูกค้าใช้ในการเลือกที่จะซื้อหรือไม่ซื้อสินค้า ใช้หรือไม่ใช้บริการกับธุรกิจหนึ่งๆ ในยุคการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงเช่นนี้ สินค้าและบริการในแต่ละธุรกิจย่อมไม่แตกต่างกันมากนัก แต่ “สายสัมพันธ์” จะเป็นสิ่งที่สร้างความแตกต่างและจะเป็นโชครวมที่มัดใจลูกค้าได้อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมลูกค้าในปัจจุบันเลือกซื้อสินค้าและบริการจากหลากหลายช่องทางทั้งรูปแบบการพบปะพนักงานหรือทางโทรศัพท์ หรือผ่านช่องทางบริการด้วยตนเอง โดยเฉพาะทางอินเทอร์เน็ตหรือ Social Media จำเป็นอย่างยิ่งที่ธุรกิจต้องให้ความสำคัญกับช่องทางนี้มากขึ้นควบคู่ไปด้วย

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ เทคนิคและประสบการณ์จริงในการเข้าใจลูกค้าและสร้างสัมพันธ์ให้ดียิ่งขึ้น วัตถุประสงค์ของทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า เมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการสร้างสายสัมพันธ์อย่างสัมฤทธิ์ผลได้ด้วยตนเอง

OBJECTIVES

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพจนถูกอกถูกใจลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

AREAS OF STUDY

1. กรอบแนวคิด “การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า-CRM”
2. การหาลูกค้าใหม่ และการรักษาลูกค้าเก่า พร้อมเทคนิค

www.hipotraining.co.th

3. หลักของการบริหารความสัมพันธ์- เรียนรู้หัวใจของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
4. ลำดับ/ ขั้นตอนการบริหารความสัมพันธ์ - เรียนรู้ลำดับการหยั่งรากลึกความสัมพันธ์กับลูกค้า
5. ลูกค้าที่ควรสร้างความสัมพันธ์ด้วย- ลูกค้ากลุ่มใดที่ควรทุ่มเทในการสร้าง CRM ด้วย
6. เครื่องมือในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

6.1 Human Touch

- Face-to-Face

6.2 Non-Human Touch

- Social Media Line

7. การจัดการกับการแสดงความคิดเห็นของลูกค้า
- 7.1 คำชื่นชมและความประทับใจของลูกค้า
- 7.2 การรับมือกับคำต่อว่าและความไม่พอใจของลูกค้า
8. เทคนิคการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดี
9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

10. ค้นหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

11. ทักษะการฟังที่ดี .. ฟังอย่างเข้าอกเข้าใจ

12. แก้ปัญหาทิศทางเดียวกัน

13. สรุป คำถามและคำตอบ

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

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