

## TRAINING OUTLINE

# Service Marketing

วิทยากร: ดร.ธธีร์ธร อธิราชวณิช

## PRINCIPLES

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ เทคนิคและเรียนรู้ประสบการณ์ในการนำหลักการและแนวคิดด้านการตลาดมาใช้ในงานบริการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการทำกิจกรรม Workshop เพื่อสร้างประสบการณ์ให้ผู้เข้าอบรมได้สัมผัสกับกรณีตัวอย่าง เมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้เรื่องนี้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลได้ด้วยตนเอง

## OBJECTIVES

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการตลาดที่สามารถนำไปประยุกต์ในงานบริการได้อย่างเป็นแบบแผน
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่องค์กร

## AREAS OF STUDY

1. “เสียงสะท้อนจากลูกค้า- Customer Voice”
  - จะต้องติดต่อใครหากเกิดปัญหาที่บรณด์????
  - ความยากเย็นในการติดต่อ
  - คุณ มีความสำคัญแค่ไหน!!!! ในสายตาลูกค้า
  - ไม่สนใจว่าจะเป็นฝ่ายไหน.....รู้แต่ว่าคุณคือดีลเลอร์
2. กิจกรรม: เปลี่ยนมุมมอง ไม่มีฉัน... ไม่มีเธอ...(ไม่แยกกันระหว่างฝ่ายขาย และ ฝ่ายบริการ) มีแต่เรา
3. การตลาด .....ความหมาย และ ความสำคัญ!!!! ที่คุณต้องรู้
4. เจาะลึก...ลูกค้าเป้าหมาย เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายทางการตลาด
5. เรียนรู้....ความต้องการโดยรวมของลูกค้าเป้าหมาย
6. กิจกรรม: “กลยุทธ์การตลาด...กระตุ้นต่อมอยาก กระชากใจลูกค้า” .. ให้อยู่กับเรานานแสนนาน (Loyalty)

7. ดีแต่... การเคลื่อนไหวทางการตลาดของคู่แข่ง และ ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง  
(ถ้ามีข้อมูลเพิ่มเติม ขอเพิ่มเติมด้วยครับ)
8. มองย้อนกลับ.... การเคลื่อนไหวทางการตลาดของเรา ทั้ง Event, Sales Promotion และ อื่นๆ\*\*\*\*  
(ถ้ามีข้อมูลเพิ่มเติม ขอเพิ่มเติมด้วยครับ)
9. กิจกรรมทางการตลาดที่เราทำอยู่ ทั้งการส่งมอบรถ และ 1<sup>st</sup> Car Workshop
  - ความพอใจของผลงานที่ทำ
  - ปัญหาที่เกิดขึ้น และ การแก้ไข
  - จะพัฒนาอย่างไรให้ก้าวไกลต่อไป
10. เพิ่มเติม\*\*\*\*\* การประยุกต์ PDCA กับทุกกิจกรรมทางการตลาด
11. กิจกรรม: คิดค้นกิจกรรมทางการตลาดใหม่ให้องค์กร เพื่อนำไปปฏิบัติจริง
12. สรุป คำถาม และ คำตอบ

**หมายเหตุ** หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

การติดต่อ: 02-615-4499, 0-2615-4477-8 [hipotraining@hotmail.com](mailto:hipotraining@hotmail.com), [www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)