

# กลยุทธ์การบริหารลูกค้าด้วย CRM เพื่อเพิ่มยอดขายและรักษาความสัมพันธ์ **รุ่นที่27**



*Long life Relationship & High Impact by CRM Strategy*

**“กลยุทธ์ที่สามารถรักษาและขยายฐานลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง”**

**วันที่จัด** วันพุธที่ 20 กุมภาพันธ์ 2562

**เวลา** 09:00-16:30 น. (ลงทะเบียนเวลา 08.00 น.) รับจำนวน 20 ท่าน

**สถานที่** ณ ห้องสัมมนา สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

**สมาชิก** : 3,000 + VAT 7% 210 = 3,210 บาท

(สมาชิก ส.ส.ท., นักศึกษาปริญญาตรี, หน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ)

**บุคคลทั่วไป** : 3,500 + VAT 7% 245 = 3,745 บาท

ในโลกของการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรงเช่นทุกวันนี้ กลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าจึงมีความสำคัญยิ่ง และประเด็นที่ต้องคำนึงถึง คือ **ลูกค้าในแต่ละรายมีความสำคัญไม่เท่ากัน** เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายทำรายได้ให้กับองค์กรแตกต่างกัน ดังนั้น การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า จึงเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้จัดระบบ "การตอบสนองลูกค้า" ได้อย่างคุ้มค่าและเฉพาะเจาะจง เพราะทรัพยากรขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงานผู้ให้บริการ รวมถึงงบประมาณนั้นมีอยู่อย่างจำกัด ความท้าทายผู้บริหารและพนักงานฝ่ายขาย "ต้องทำอย่างไร" ที่ให้ลูกค้าที่มีอยู่นั้น อยู่กับองค์กรให้นานแสนนานด้วย "ความภักดี" ต่อสินค้าและบริการหลักสูตรนี้มีคำตอบ **สิ่งที่คุณจะได้รับ**

✓ สามารถประยุกต์ใช้หลักการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

✓ สามารถรักษาและขยายฐานลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

### คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา

พนักงานขาย พนักงานการตลาด และผู้สนใจทั่วไป

### วิธีการฝึกอบรม

บรรยายนำ กิจกรรม ถกอภิปราย และบทบาทสมมติฝึกปฏิบัติ

### หัวข้อการอบรมและสัมมนา

- ✍ CRM (Customer Relationship Management) คืออะไร
  - ✍ อะไรคือประโยชน์ที่ได้จากการทำ CRM
  - ✍ หลักการในการสร้างโปรแกรมและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
  - ✍ อะไรคือเกณฑ์การกำหนดระดับความสำคัญของลูกค้า
  - ✍ กระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
  - ✍ หลักการในการเก็บฐานข้อมูลของลูกค้า
  - ✍ แนวทางการวิเคราะห์และพยากรณ์พฤติกรรมการณ์ของลูกค้า
  - ✍ Get & Give Strategy: กลยุทธ์การสร้างสมดุลแห่งความภักดีระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ
  - ✍ โปรแกรมการขยายขอบเขตความสัมพันธ์เพื่อความคงอยู่และความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- ประกอบด้วย
1. การขายต่อเนื่อง (Cross Selling)
  2. การขายต่อยอด (Up Selling)
  3. การขายขยายวง (Affinity Selling)
  4. การคงอยู่ของลูกค้า (Customer Retention)
  5. การพยากรณ์พฤติกรรมการณ์ของลูกค้า (Customer Behavior Prediction)



### วิทยากร

คุณพรเทพ ฉันทนาวิ

ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล

การขาย การตลาดและบริการ

### ประสบการณ์ทำงาน

ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย

บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ฯลฯ

### 😊 หลักสูตรที่แนะนำเพื่อต่อยอดการเรียนรู้ 😊

1. พนักงานขายชั้นเลิศ
2. การจัดทำตัวชี้วัดสำหรับงานขาย
3. ชิงความได้เปรียบในการขายด้วยกลยุทธ์ทางการตลาด
4. กลยุทธ์เพิ่มยอดขายโดยไม่ใช้ราคา
5. การรับมือกับการจัดการข้อโต้แย้งในงานขาย

สนใจสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่ 02-717-3000 ต่อ 81

Email: et@tpa.or.th