

บริการหลังการขายและบริหารประสบการณ์ลูกค้า (Hybrid)

After Sales & CEM

“เทคนิคการรักษาลูกค้าเก่าให้อยู่กับเราผ่าน “การสร้างประสบการณ์ดีๆ” แก่ลูกค้า”

วันที่จัด **รุ่น** วันพฤหัสบดีที่ 16 มิถุนายน 2565

เวลา 09:00 – 16:30 น.

รับจำนวน 15 ท่าน

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

3,000 + 210 (VAT 7%) = 3,210 บาท

(Offline) บุคคลทั่วไป:

3,500 + 245 (VAT 7%) = 3,745 บาท



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

2,500 + 175 (VAT 7%) = 2,675 บาท

(Online) บุคคลทั่วไป:

2,800 + 196 (VAT 7%) = 2,996 บาท



ในยุคปัจจุบันทางธุรกิจ องค์กรทั้งหลายตระหนักว่า การที่จะขายสินค้าได้ในระยะยาวนั้น องค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับบริการหลังการขายให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากสินค้าบางประเภทเป็นสินค้าที่ซื้อไปแล้ว มีอายุการใช้งานนาน และมีความซับซ้อนทางเทคนิคในองค์ประกอบของตัวสินค้า ผู้ซื้อสินค้า (ลูกค้า) จึงไม่สามารถแก้ไขหรือซ่อมแซมได้ด้วยตนเอง ด้วยเหตุนี้ลูกค้าจึงมีความคาดหวังในการพึงพาบริการจากองค์กรเจ้าของสินค้า ภายหลังจากการขาย ดังนั้น องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญในการรักษาลูกค้าระยะยาว ด้วยการบริหารใส่ใจต่อประสบการณ์ของลูกค้า เพื่อให้เกิดวิวัฒนาการซื้อขายอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน !!!

สิ่งที่ได้รับหลังอบรมและสัมมนา

- เข้าใจในหลักการและกระบวนการบริการหลังการขาย
- มีวิธีการบริหารประสบการณ์ของลูกค้าในภาคปฏิบัติ
- มีเทคนิคการเพิ่มยอดขาย สร้างโอกาสการซื้อซ้ำ ขายเพิ่ม และบอกต่อจากการบริการหลังการขาย

คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา

- พนักงานขาย ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดูแลลูกค้าหลังการขาย หัวหน้างาน และผู้สนใจ

รูปแบบการอบรมและสัมมนา

- บรรยาย ฝึกปฏิบัติ และการให้ภาพสะท้อน

หัวข้อการฝึกอบรม

- หลักการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยการบริการหลังการขาย และการบริหารประสบการณ์ของลูกค้า
- วงจรแห่งประสบการณ์ของลูกค้ากับการสร้างโอกาสผ่านการบริการหลังการขาย
- การวิเคราะห์ “จุดเจ็บ (Pain Points)” ของลูกค้าและการเสริมสร้าง “จุดดี (Gain Points)” มอบให้ลูกค้า
- การเป็น “ผู้ช่วยบรรเทาทุกข์ (Pain Reliever)” แก้ปัญหาของลูกค้า และการเป็น “ผู้เสริมสร้างสุข (Gain Creator)” แก่ลูกค้า
- เทคนิคการเพิ่มยอดขาย สร้างโอกาสการซื้อซ้ำ ขายเพิ่ม และบอกต่อจากการบริการหลังการขาย
- เทคนิคการรักษาลูกค้าเก่าให้อยู่กับเราผ่าน “การสร้างประสบการณ์ดีๆ” แก่ลูกค้า
- วิธีการค้นหาผู้มุ่งหวัง และสร้างลูกค้าใหม่ผ่านลูกค้าที่คงอยู่
- วิธีการสร้างสมดุลระหว่างประสบการณ์และความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ
- วิธีการรับมือกับคำติและข้อร้องเรียนของลูกค้า



วิทยากร

คุณพรเทพ ฉันทนาวิ

ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล
การขาย การตลาดและบริการ

😊 หลักสูตรที่แนะนำเพื่อต่อยอดการเรียนรู้ 😊

1. กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อผลงานที่ยอดเยี่ยม
2. เทคนิคการบริหารผลของทีมอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลลัพธ์ที่มากกว่า
3. การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจทางการบริหาร

สอบถามเพิ่มเติมที่ 02-717-3000 ต่อ 81

สำรองที่นั่งออนไลน์ที่ www.tpif.or.th