

# กลยุทธ์การบริหารลูกค้าด้วย CRM เพื่อเพิ่มยอดขายและรักษาสายสัมพันธ์



Long life Relationship & High Impact by CRM Strategy

วันที่จัด **รุ่น 31**: วันอังคารที่ 8 มิถุนายน 2563

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

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

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

สถานที่ ห้องสัมมนา สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

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

ในโลกของการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรงเช่นทุกวันนี้ กลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าจึงมีความสำคัญยิ่ง และประเด็นที่ต้องคำนึงถึง คือ **ลูกค้าในแต่ละรายมีความสำคัญไม่เท่ากัน** เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายทำรายได้ให้กับองค์กรแตกต่างกัน ดังนั้น การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า จึงเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้จัดระบบ "การตอบสนองลูกค้า" ได้อย่างคุ้มค่าและเฉพาะเจาะจง เพราะทรัพยากรขององค์กรไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงานผู้ให้บริการ รวมถึงงบประมาณนั้น มีอยู่อย่างจำกัด ความท้าทายผู้บริหารและพนักงานฝ่ายขาย "ต้องทำอย่างไร" ที่ให้ลูกค้าที่มีอยู่นั้น อยู่กับองค์กรให้นานแสนนานด้วย "ความภักดี" ต่อสินค้าและบริการหลักสูตรนี้มีคำตอบ

### สิ่งที่คุณจะได้รับ

- ✓ สามารถประยุกต์ใช้หลักการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ✓ สามารถรักษาและขยายฐานลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

### คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

พนักงานขาย พนักงานการตลาด และผู้สนใจทั่วไป

### วิธีการฝึกอบรม

บรรยายนำ กิจกรรม ถกอภิปราย และบทบาทสมมติฝึกปฏิบัติ



### หัวข้อการอบรมและสัมมนา

- CRM (Customer Relationship Management) คืออะไร
- อะไรคือประโยชน์ที่ได้จากการทำ CRM
- หลักการในการสร้างโปรแกรมและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
- อะไรคือเกณฑ์การกำหนดระดับความสำคัญของลูกค้า
- กระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
- หลักการในการเก็บฐานข้อมูลของลูกค้า
- แนวทางการวิเคราะห์และพยากรณ์พฤติกรรมการณ์ซื้อของลูกค้า
- Get & Give Strategy: กลยุทธ์การสร้างสมดุลแห่งความภักดีระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ
- โปรแกรมการขยายขอบเขตความสัมพันธ์เพื่อความคงอยู่และความต่อเนื่องทางธุรกิจ

### ประกอบด้วย

1. การขายต่อเนื่อง (Cross Selling)
2. การขายต่อยอด (Up Selling)
3. การขายขยายวง (Affinity Selling)
4. การคงอยู่ของลูกค้า (Customer Retention)
5. การพยากรณ์พฤติกรรมของลูกค้า (Customer Behavior Prediction)



“กลยุทธ์ที่สามารถรักษาและขยายฐานลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง”

### วิทยากร

### คุณพรเทพ ฉันทนาวิ

ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล การขาย การตลาดและบริการ

### ประสบการณ์ทำงาน

ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ฯลฯ

### 😊 หลักสูตรที่แนะนำเพื่อต่อยอดการเรียนรู้ 😊

1. พนักงานขายชั้นเลิศ
2. Sales Coordinator ผู้ช่วยเพิ่มยอดขาย
3. บริการหลังการขายและบริหารประสบการณ์ลูกค้า
4. เทคนิคการขายตามสไตล์ลูกค้า
5. การพัฒนาพนักงานขาย

สนใจสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่ 02-717-3000 ต่อ 81

Email: et@tpa.or.th