

# บริการหลังการขายและบริหารประสบการณ์ลูกค้า

After Sales & CEM



“เทคนิคการรักษาลูกค้าเก่าให้อยู่กับเราผ่าน “การสร้างประสบการณ์ดีๆ” แก่ลูกค้า”

วันที่จัด **รุ่น 2 : วันพฤหัสบดีที่ 17 มิถุนายน 2564**

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

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

### สิ่งที่ได้รับหลังอบรมและสัมมนา

- เข้าใจในหลักการและกระบวนการบริการหลังการขาย
- มีวิธีการบริหารประสบการณ์ของลูกค้าในภาคปฏิบัติ
- มีเทคนิคการเพิ่มยอดขาย สร้างโอกาสการซื้อซ้ำ ขายเพิ่ม และบอกต่อจากการบริการหลังการขาย

### คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา

- พนักงานขาย ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดูแลลูกค้าหลังการขาย หัวหน้างานและผู้สนใจ

### 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



## After Sales & CEM

### 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](http://www.tpif.or.th)