

# หลักสูตร เทคนิคการสร้างและการรักษาฐานลูกค้า (Customer Retention)

วันที่ 31 สิงหาคม 2559 ณ โรงแรม โกลด์ออร์คิด กรุงเทพ (วิภาวดีฯ-สุทธิสาร)

## หลักการและเหตุผล

การแข่งขันทางการบริการของธุรกิจการสื่อสาร ณ ปัจจุบันนี้มีความรุนแรงมากขึ้น เพราะ แต่ละค่ายต่างก็จะพยายามที่จะเพิ่มฐานจำนวนลูกค้าให้มากขึ้น แต่สิ่งที่สำคัญของการบริการ ที่ธุรกิจไม่ควรจะมองข้าม คือ การรักษาฐานลูกค้าให้อยู่กับเราได้นานที่สุด ซึ่งเป็นสิ่งที่แต่ละ องค์กรจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะการรักษาฐานลูกค้าไว้ได้นั้น ย่อมได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน แต่เราจะสามารถรักษาฐานลูกค้าได้อย่างไร นั่นคือ คำถามที่ทุกองค์กรต้องคิด

หลักสูตรนี้จะเป็นหลักสูตรที่ให้ความรู้ ทักษะและเทคนิคในการเข้าถึงและรับรู้ความต้องการ ของลูกค้า ตลอดจนจะได้รับเทคนิคในการโน้มน้าวใจลูกค้าให้อยู่กับเราได้นานที่สุด โดยรู้จัก การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า และที่สำคัญผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้ระบบวิธีในการ ติดตามลูกค้าให้อยู่กับเราได้นานที่สุด ทั้งนี้เพื่อเป็นโอกาสขององค์กรเราต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ถึงเทคนิควิธีการรักษาลูกค้าให้อยู่กับเราได้นานๆ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เห็นวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกปฏิบัติด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

## หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. กิจกรรม Workshop ทำไมลูกค้าจึงเปลี่ยนใจ
2. เหตุผลในใจที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนแปลง
3. ขั้นตอนการเข้าถึงความรู้สึกลูกค้า
4. การถามลูกค้าเพื่อค้นหาความในใจที่แท้จริง
5. กิจกรรม บทบาทสมมติ การถามและการค้นหาความในใจลูกค้า
6. การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นทันทีขณะสนทนา
7. กิจกรรม Workshop วิธีการสนทนากับประเภทลูกค้าต่างๆ
8. วิธีการโน้มน้าวใจลูกค้าด้วยคำพูด
9. การติดตามลูกค้าอย่างใกล้ชิด
10. การจัดกลุ่มลูกค้า
11. สีสันหรือกิจกรรม
12. สรุปและตอบ



## วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษฎาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด  
บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอริส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา

Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบริงเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี

จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากกว่า 25 ปี

## อัตราค่าลงทะเบียน

### หลักสูตร เทคนิคการสร้างและการรักษาลูกค้า (Customer Retention)

ราคาปกติท่านละ 3,900 บาท + VAT 7% รวมเป็น 4,173 บาท

สมัครก่อนวันที่ 16 สิงหาคม 2559 เหลือเพียงท่านละ 3,400 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

- ราคานี้รวม เอกสารการอบรม / อาหารว่างและอาหารกลางวันตลอดหลักสูตร
- เฉพาะนิติบุคคลสามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ได้
- ใบเสร็จค่าลงทะเบียน สามารถนำไปบันทึกหักค่าใช้จ่ายทางบัญชีได้ 200 %

### แบบฟอร์มลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมสัมมนา

ชื่อบริษัท /หน่วยงาน.....

ที่อยู่บริษัท.....

1. ชื่อ..... ตำแหน่ง ..... Email .....

2. ชื่อ..... ตำแหน่ง ..... Email .....

3. ชื่อ..... ตำแหน่ง ..... Email .....

4. ชื่อ..... ตำแหน่ง ..... Email .....

5. ชื่อ..... ตำแหน่ง ..... Email .....

โทรศัพท์ ..... เบอร์ติดต่อ..... โทรสาร .....

### บริษัท เพอร์เฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ที่อยู่ 16/54 แขวงสามเต่า เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150

Tel. 02-4646524 Mobile. 085-9386299

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0735553003036

เช็คขีดคร่อมสั่งจ่าย บริษัท เพอร์เฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา พุทธรณีสถิต สาย 4 เลขที่บัญชี 391-211414-7