

## หลักสูตร การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ด้วยระบบ CRM (Customer Relationship Management)

วันที่อบรม 18 ตุลาคม 2561 และ 19 ตุลาคม 2561 โรงแรมบูเลอวาร์ด โฮเทล บางกอก สุขุมวิท 5

### หลักการและเหตุผล ( 2 วัน)

การตลาดความสัมพันธ์กับลูกค้าเข้ามามีบทบาทอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งการ บริหารบริษัทแบบ New Company ในยุค New Economy ซึ่งลูกค้ามีความรวดเร็วในการตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการอย่างถึงจันททำให้ ผู้ขายต้องเพิ่มพูนศักยภาพของกลยุทธ์และความสามารถของทีมงาน เพื่อเหนียวรั้งและสร้างความจงรักภักดีมิให้ลูกค้าหลุดลอยออกจากวงจรของ ผลิตภัณฑ์และบริการของตน ใครยังสามารถเพิ่มพูนความสามารถในการตลาดความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) มากเท่าไรก็จะสามารถยึดเหนี่ยวลูกค้าที่สำคัญให้อยู่กับตนนานเท่านั้น

สิ่งที่ธุรกิจของคุณต้องการ ในการทำธุรกิจการหาลูกค้าใหม่ถือได้ว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมาก แต่สิ่งที่สำคัญและยากกว่า คือการรักษาลูกค้าเก่าให้อยู่เคียงข้างธุรกิจของเราไปนานๆ และระบบ CRM จะช่วยให้ธุรกิจของคุณแตกต่างและเหนือกว่าคู่แข่ง อีกทั้งจะเป็นทั้งเพื่อนและตัวช่วยที่จะทำให้ธุรกิจของคุณสร้างความสมดุลระหว่างการหาลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเก่า ควบคู่ไปกับการพัฒนาการขายสินค้าและบริการ ให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การบรรยายจะเน้น Workshop สอนการใช้ระบบ CRM เพื่อให้เกิดการเริ่มต้นใช้งานระบบ CRM ในธุรกิจอย่างจริงจัง นำไปใช้ได้ถูกต้อง และได้รับประโยชน์จากระบบ CRM อย่างสูงสุด

ในการเริ่มต้นทำระบบ CRM ของตัวเองนั้น เราสามารถเริ่มใช้งานระบบ CRM เบื้องต้นได้ โดยระบบที่เลือกนำมาใช้ในการอบรม เป็นระบบที่เราสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องมีค่าใช้จ่าย ซึ่งเหมาะสมกับ SMEs ที่สนใจจะเริ่มนำระบบ CRM เข้ามาใช้เพื่อการบริหารธุรกิจ

### ทำไมต้องเรียนหลักสูตรนี้

- เพิ่มประสิทธิภาพงานขายด้วยระบบ CRM
- มีความรู้เกี่ยวกับระบบ CRM เพื่อนำไปใช้พัฒนาการขายสินค้าและบริการ
- ได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญด้านระบบ CRM และมีประสบการณ์มายาวนาน
- ผู้เข้าอบรมสามารถมีระบบ CRM ของตัวเองได้ทันที แบบไม่มีค่าใช้จ่าย
- เริ่มมีฐานข้อมูลลูกค้าในระบบ และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อยอดธุรกิจในอนาคต
- บริหารลูกค้าและงานขายด้วยระบบ CRM

### วันพฤหัสบดีที่ 18 ตุลาคม 2561 (อาจารย์สง่า อรัณวิทย์)

เริ่มลงทะเบียน 08.30 น. - 09.00 น.

CRM คือ วิธีที่มีประสิทธิภาพสำหรับ สร้าง รักษา และขยายความสัมพันธ์กับลูกค้า (ลูกค้า) ดังนั้น CRM เป็นการร่วมมือของทุกคนทุกแผนกในบริษัท CRM จึงเป็นการใช้กลยุทธ์ และ ยุทธวิธี

### 09.00 – 12.00 เตรียมความพร้อม

- ต้องเข้าใจ การให้บริการลูกค้า ไม่เหมือนกับ การรักษาลูกค้า
- ทุกคน ทุกแผนก ต้องทำงานเป็นทีม ( การสื่อสาร การให้ข้อมูล การทำงาน)
- เครื่องมือ ระบบ อุปกรณ์ ต้องใช้ง่าย และมีประสิทธิภาพ
- เตรียมความพร้อมเรื่อง E - COMMERCE

ระดับของการบริหาร/ การขาย

ระดับที่ 1 คู่ค้าติดต่อครั้งแรก      ระดับที่ 2 คู่ค้าติดต่อซ้ำ      ระดับที่ 3 คู่ค้าช่วยประชาสัมพันธ์

\*\*\*ผู้เข้าสัมมนาทำ WORK SHOP

โครงสร้างความสัมพันธ์กับคู่ค้า ระหว่าง 3 ระดับองค์ประกอบที่ใช้พิจารณาเลือกโครงสร้าง

1. ประเภท สินค้า หรือ บริการ      2. ความคาดหวังของกลุ่มคู่ค้า      3. แรงผลักดันจากการแข่งขันในตลาด

\*\*\*ผู้เข้าสัมมนาทำ WORK SHOP

ลักษณะและหลักการของโครงสร้าง

- ลักษณะ: รูปทรงพีระมิด หลักการ : คู่ค้าระดับ 1 > คู่ค้าระดับ 2 > คู่ค้าระดับ 3
- ลักษณะ : รูปทรงนาฬิกาทรายหลักการ : คู่ค้าระดับ 1 > คู่ค้าระดับ 2 < คู่ค้าระดับ 3
- ลักษณะ : รูปทรง หกเหลี่ยม หลักการ : คู่ค้าระดับ 1 < คู่ค้าระดับ 2 > คู่ค้าระดับ 3

\*\*\*ผู้เข้าสัมมนาทำ WORK SHOP



### 13.00-16.00 ยุทธวิธี การปฏิบัติต่อลูกค้า

ระดับที่ 1 การเริ่มทำธุรกิจครั้งแรก หรือ ครั้งเดียว

1 ทุกอย่างต้องง่ายสำหรับลูกค้า

2. พนักงานต้องบริการด้วยใจ (พูดจาไพเราะ กระตือรือร้น สุภาพ ให้เกียรติลูกค้า)

ระดับที่ 2 การทำธุรกิจซ้ำ

1.ติดต่อ เยี่ยมเยียน ประเมิน หาโอกาสขยายความสัมพันธ์

2.บริการเป็นพิเศษ เป็นการเฉพาะ เพื่อให้ลูกค้าภูมิใจ

ระดับ 3 การให้ลูกค้าช่วยประชาสัมพันธ์

1.ให้ลูกค้าได้รับรู้สิ่งที่มีคุณค่า เพื่อจูงใจให้ลูกค้าประชาสัมพันธ์

2.ผู้เข้าสัมมนาทำ ROLE PLAY

การใช้ บริหาร ลูกค้า ด้วย CUSTOMER EVALUATION PROFILE

การใช้เกณฑ์การวัดผล เพื่อบริหารลูกค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

เกณฑ์ที่ 1 ศักยภาพ ความมีชื่อเสียง ที่มีต่อบริษัท

เกณฑ์ที่ 2 ความสม่ำเสมอในการธุรกิจ

เกณฑ์ที่ 3 สร้างผลกำไร ให้บริษัท

เกณฑ์ที่ 4 ความรักดีที่มีต่อบริษัท

วิธีการประเมิน และแนวทางบริหาร

• จะใช้ข้อมูลจริง และเสนอวิธีบริหาร

\*\*\*ผู้เข้าสัมมนาทำ WORK SHOP

**วันศุกร์ที่ 19 ตุลาคม 2561 (คุณนภัส อรุณสกุลวงศ์)**

**เริ่มลงทะเบียน 08.30 น. - 09.00 น.**

• รู้จักกับระบบ CRM เครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพงานขาย (1.5 Hours.) (9:00AM-10:30AM)

o ระบบ CRM คืออะไร

o ทำไม CRM ถึงสำคัญต่อธุรกิจ

o ความสามารถของระบบ CRM

• Workshop – สร้างระบบ CRM ของตัวเอง

o การสร้างฐานข้อมูลลูกค้าจาก Channel ต่างๆ (10:30AM-12:00PM)

• Walk-in/Call/Email/Website/Facebook

o การ Follow-up ติดตามลูกค้า(1:00PM-2:00PM)

• Activity Management (Task/Event/Call)

• Next Step

o การวัดประสิทธิภาพการขายของทีมงาน (2:00PM-3:00PM)

• Deal/Opportunity Management

• Sales Performance

• Other CRM Features (3:00PM-3:30PM)

• Q&A (3:30PM-4:30PM)

**สิ่งที่ต้องเตรียมในการอบรม**

1. Notebook

2. ข้อมูลการติดต่อของลูกค้า เช่น ชื่อผู้ติดต่อ ชื่อบริษัท ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมลล์

3. คำถามเรื่องการเริ่มใช้งานระบบ CRM

## อัตราค่าลงทะเบียน

# หลักสูตร การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ด้วยระบบ CRM (Customer Relationship Management)

ราคาปกติท่านละ 10,000 บาท + VAT 7% รวมเป็น 10,700 บาท  
สมัครก่อนวันที่ 10 ตุลาคม 2561 เหลือเพียง! ท่านละ 8,000 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

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

### ลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมสัมมนา

ชื่อบริษัท /หน่วยงาน.....

ที่อยู่บริษัท.....

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

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

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

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

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

โทรศัพท์ ..... เบอร์ต่อ..... โทรสาร .....

หมายเหตุ .....

### บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ที่อยู่ 16/54 แขวงสามต้น เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150

Tel. 02-4646524 Mobile. 085-9386299

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0735553003036

- เช็คขีดคร่อมส่งจ่าย บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด
- โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกสิกรไทย สาขา บางบอน เลขที่บัญชี 022-3-91431-4

การแจ้งยกเลิก : ผู้สมัครสามารถที่จะยกเลิกการเข้าอบรมได้ ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 10 วัน บริษัทฯ จะหักค่าธรรมเนียม ร้อยละ 15 ของค่าสมัคร และในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 7 วัน บริษัทฯ คืนเงินร้อยละ 50 ของค่าสมัคร นอกเหนือจากนี้แล้ว บริษัทฯ จะไม่คืนเงินใดๆ ทั้งสิ้น การจองมีผลเมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้วและแสดงใบ Pay-in เพื่อเป็นหลักฐานในการสำรองที่นั่ง