



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)



อาจารย์กิริณา จิรเศรษฐากุล

(ผู้เชี่ยวชาญด้านกลยุทธ์ธุรกิจ การตลาด การขาย
การสร้างแบรนด์ และภาพลักษณ์)

“ค่าใช้จ่ายในการหาลูกค้าใหม่ แพงกว่าค่าใช้จ่ายในการรักษาลูกค้าเดิม”

เป็นที่ทราบกันว่าการทำธุรกิจในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันสูง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขายสินค้าหรือธุรกิจให้บริการ ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้ง่าย แต่การสร้างสายสัมพันธ์หรือการมัดใจลูกค้ากลับทำได้ยากขึ้น ด้วยเหตุนี้การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าจึงมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นแนวทางการสร้าง รักษา และขยายความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้วยกาตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละประเภท อย่างเฉพาะเจาะจงและเหมาะสม ทั้งแบบรายกลุ่ม หรือรายบุคคล บนพื้นฐานการเรียนรู้ลูกค้าจากฐานข้อมูล

“หลักสูตร การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM)” ออกแบบโดยสอดแทรกแนวทาง เทคนิค และวิธีการต่างๆ จากประสบการณ์การทำงานกว่า 30 ปีของวิทยากร เพื่อให้ผู้ที่เข้ารับการอบรม ได้เรียนรู้และเข้าใจในเรื่องของการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าในยุคดิจิทัล ตลอดจนนำข้อมูลเกี่ยวกับ Trend ของผู้บริโภคที่ต้องการความรวดเร็วในการตอบสนองสินค้าและบริการ มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจ เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน สร้างความยั่งยืนในธุรกิจ

วัตถุประสงค์ (Objectives)

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม เข้าใจแนวคิดและความสำคัญของ CRM
- เพื่อช่วยให้ผู้เข้าอบรม สามารถนำความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับ CRM มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทัศนคติที่ดีต่อการคิด วิเคราะห์ และวางแผนการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้อย่างเหมาะสมกับธุรกิจ

เนื้อหาหลักสูตร

Time	Content	Workshop
9.00 – 10.30 น.	Module 1: รู้จักและเข้าใจการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า - กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ลูกค้า - ความหมายของ CRM - ประโยชน์ของการทำ CRM	สร้างแนวคิดเกี่ยวกับ CRM
10.45 – 12.00 น.	Module 2: แนวคิดและหลักการในการทำ CRM - วงจรของ CRM (กิจกรรมการตลาด การบริการลูกค้า และการขาย) - กระบวนการ 5 ขั้นตอนของ CRM - CRM กับโลกธุรกิจยุคดิจิทัล	ฝึกการนำเสนอสินค้าและบริการให้ลูกค้า
13.00 – 14.30 น.	Module 3: เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า - การเรียนรู้กลุ่มคนที่มีความแตกต่างกันแบบรู้เรารู้เขา - การรสร้างพื้นฐานความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า - การเรียนรู้ทักษะการฟัง เพื่อเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าโดยที่ลูกค้าไม่ได้พูดออกมา	ฝึกทักษะการให้บริการเพื่อให้โดนใจลูกค้าแต่ละประเภท
14.45 – 16.00 น.	Module 4: การนำไปประยุกต์ใช้ - Case Study ต่างๆ ที่น่าสนใจ - ถอดรหัสการเรียนรู้ - สรุปการเรียนรู้	กำหนดแนวทางในการทำ CRM ที่เหมาะสมและนำไปใช้ต่อยอด

ข้อมูลของหลักสูตร (Course Detail)

รูปแบบการเรียนรู้ (Methodology):

การบรรยาย 30 % / Workshop 70 %

คุณสมบัติของผู้เข้ารับการเรียนรู้ (Target Participants):

ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาดและผู้ที่ต้องดูแลลูกค้า

จำนวนผู้เข้ารับการเรียนรู้ (No. of Participants):

20 ท่าน/รุ่น

ระยะเวลาการอบรม (Training period):

1 วัน

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com