

# กลยุทธ์ CRM เพื่อการเรียกคืนลูกค้าคนสำคัญ (รุ่นที่ 2)

PMK073

## กลยุทธ์ CRM เพื่อการเรียกคืนลูกค้าคนสำคัญ

ธุรกิจในวันนี้หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะนำกลยุทธ์การขายแบบต่าง ๆ มาใช้เพื่อรักษาลูกค้าคนสำคัญเอาไว้ หลักสูตรนี้จึงมุ่งเน้นให้การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าที่แตกต่างไปจากหลักสูตรการขายแบบทั่ว ๆ ไป ที่เป็นการมุ่งเน้นการสร้างยอดขายโดยการเน้นไปที่การแสวงหาลูกค้าใหม่ ๆ ตลอดเวลา

เทคนิคและกลยุทธ์ต่าง ๆ ในหลักสูตรนี้จะสามารถช่วยให้องค์กรลดต้นทุนจากการสูญเสียลูกค้า ทำให้ได้ลูกค้าคนสำคัญกลับมาและอยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืน

### หลักสูตรนี้เหมาะสมกับ

พนักงานขาย, พนักงานการตลาด, ผู้ประสานงานกับลูกค้า, ฝ่ายสนับสนุนการขายและการตลาด, ผู้จัดการฝ่ายขาย, ผู้จัดการฝ่ายการตลาด, ผู้จัดการงานบริการลูกค้า, ผู้จัดการงานลูกค้าสัมพันธ์, ผู้จัดการทั่วไป, กรรมการผู้จัดการ, เจ้าของธุรกิจและผู้สนใจทั่วไป

### วิทยากร

ดร.วิชัย ว่องศ์ศิลป์วัฒนา

#### ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง

- กรรมการผู้จัดการ (Managing Director) Lucky Star International (Thailand) Co.,Ltd.

#### ประสบการณ์ทำงาน

- รองผู้อำนวยการ บริษัท โอเอสสกา จำกัด
- ผู้บริหารการขายอาวุโส บริษัท เนสเลย์ ประเทศไทย จำกัด
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมพนักงานขาย บริษัท ยิลเลตต์ประเทศไทย จำกัด
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาการขาย บริษัท เป๊ปซี่โคล่า อินเทอร์เน็ตอินชันทแนล เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จำกัด
- ผู้จัดการภาค บริษัท ฟร็อคเตอร์ แอนด์ แกมเบล จำกัด
- ผู้จัดการทั่วไป สายงานการขาย บริษัท ทีโอเอ จำกัด
- ผู้จัดการฝ่ายขายทั่วไป บริษัท โพรโมสต์ ฟริสแลนด์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

### ประโยชน์ที่จะได้รับ

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำกลยุทธ์ CRM มาใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การเรียกคืนลูกค้าคนสำคัญกลับมา
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้กลยุทธ์ CRM เพื่อการเรียกคืนลูกค้าคนสำคัญ กับวิทยากรที่มีประสบการณ์อย่างโชกโชน
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### รูปแบบของหลักสูตร

บรรยายพร้อมเอกสารประกอบ, Workshop



ถ้าคุณเป็นผู้หนึ่งที่ต้องการ...

- ✓ เรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่าง CRM เพื่อการเรียกคืนลูกค้าคนสำคัญ
- ✓ เรียนรู้สูตร ARW ในการได้ลูกค้ากลับมา
- ✓ เรียนรู้การวิเคราะห์ Big Three Analysis
- ✓ เรียนรู้การวิเคราะห์ความสนใจของลูกค้าทั้ง 6 ประเภท
- ✓ เรียนรู้การสร้าง Loyalty ให้ธุรกิจของท่าน
- ✓ เรียนรู้การสร้างมาตรฐานการบริหารงานบริการ
- ✓ เรียนรู้วงจรชีวิต Customer Care

### เชิญสำรองที่นั่งด่วน

#### ระยะเวลา

จำนวน 1 วัน (9:00 น. – 16:00 น.)

#### สถานที่

โรงแรมอมารีภูเก็ต สุขุมวิท 5

#### ค่าลงทะเบียน

##### Normal

ท่านละ 4,500 บาท + VAT 7% รวมเป็น 4,815 บาท

##### Promotion

**พิเศษ !** ส่งเข้าอบรม 3 ท่านขึ้นไปลดราคาอีกท่านละ 300 บาท

ท่านละ 4,200 บาท + VAT 7% รวมเป็น 4,494 บาท

เฉพาะนิติบุคคลสามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ได้  
ราคานี้รวมเอกสาร อาหารว่างและอาหารกลางวันตลอดหลักสูตร

ใบเสร็จค่าลงทะเบียน สามารถนำไปบันทึกหักค่าใช้จ่ายทางบัญชีได้ 200 %

Organized by:

**BrainAsset**<sup>7</sup>

www.brainasset.com

## 08:30 – 09:00 ลงทะเบียน

- การบริหารลูกค้าแบบ Customer Pyramid
- การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง CRM และการเรียกคืนลูกค้าคนสำคัญกลับมา
- ทำไมต้องเรียกคืนลูกค้าคนสำคัญกลับมา
- ทำไมธุรกิจจึงไม่ค่อยสนใจการสูญเสียลูกค้าของตน
- ต้นทุนของการสูญเสียลูกค้ามากกว่าที่คุณคิด
- เราได้อะไรจากการได้ลูกค้าคนสำคัญกลับมา
- สูตร ARW ในการได้ลูกค้ากลับมา
- การวิเคราะห์ Big Three Analysis
- การวิเคราะห์ความสนใจของลูกค้าทั้ง 6 ประเภท
- การทำให้ลูกค้าจากไปทั้งที่ท่านไม่ทราบและไม่ตั้งใจ
- การค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของการจากไปของลูกค้า
- การปฏิบัติการเพื่อได้ลูกค้าคนสำคัญกลับมา
- กลยุทธ์การสร้าง Loyalty ให้ธุรกิจของท่าน
- ผู้บริหารจะมีส่วนในการสร้างและพัฒนาและสนับสนุนแผนกลยุทธ์ได้อย่างไร
- การสร้างมาตรฐานการบริหารงานบริการ
- วงจร Customer Care

## แบบฟอร์มลงทะเบียนเข้าร่วมงานสัมมนา

1. ชื่อ : \_\_\_\_\_ ตำแหน่ง : \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

2. ชื่อ : \_\_\_\_\_ ตำแหน่ง : \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

3. ชื่อ : \_\_\_\_\_ ตำแหน่ง : \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

บริษัท : \_\_\_\_\_

ที่อยู่ : \_\_\_\_\_

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก (จำเป็น)  สำนักงานใหญ่  สาขา (ระบุ): \_\_\_\_\_

โทรศัพท์ : \_\_\_\_\_ โทรสาร : \_\_\_\_\_ Mobile : \_\_\_\_\_

เว็บไซต์: \_\_\_\_\_ ประเภทธุรกิจ : \_\_\_\_\_ ผู้ประสานงาน : \_\_\_\_\_

## อัตราค่าสัมมนาต่อท่าน

สมัครในนาม	อัตราค่าสัมมนา	ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%	หักภาษี ณ ที่จ่าย 3%	สุทธิ
• บริษัท	4,500.00	315.00	135.00	4,680.00
• บุคคล	4,500.00	315.00	-	4,815.00
<b>พิเศษ ! ส่งเข้าอบรม 3 ท่านขึ้นไปลดราคาลงอีกท่านละ 300 บาท</b>				
• บริษัท	4,200.00	294.00	126.00	4,368.00
• บุคคล	4,200.00	294.00	-	4,494.00

## ขั้นตอนการสำรองที่นั่ง

สำรองผ่านลูกค้าสัมพันธ์ โทรศัพท์ 0 2235 6827  
กรอกแบบฟอร์ม ส่งมายัง โทรสาร 0 2235 3369  
หรืออีเมลที่ info@brainasset.com  
หรือเว็บไซต์ www.brainasset.com

## การชำระเงิน

บริษัท ชันเด โชลซ์ันส์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)  
ที่อยู่ 283 ถนนสุรวงศ์ แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500  
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105545017452

เช็คขีดคร่อมสั่งจ่าย บริษัท ชันเด โชลซ์ันส์ จำกัด

โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสุรวงษ์ เลขที่บัญชี 002-2678130

การแจ้งยกเลิก: ผู้สมัครสามารถที่จะยกเลิกการเข้าอบรมได้ ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 15 วัน บริษัทฯ จะหักค่าธรรมเนียม ร้อยละ 10 ของค่าสมัคร และในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 7 วัน บริษัทฯ จะคืนเงินร้อยละ 50 ของค่าสมัคร นอกเหนือจากนี้แล้ว บริษัทฯ จะไม่คืนเงินใดๆ ทั้งสิ้น

หมายเหตุ การจองมีผลเมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้วโปรดפקซ์ใบ Pay-in เพื่อเป็นการยืนยัน