



**Course:**

## **CRM through CEM in Action**

การจัดการความสัมพันธ์และประสบการณ์ลูกค้าในสถานการณ์จริง

---

**Duration:** 1 day (9:00 – 16:00)

### **หลักการและเหตุผล**

ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ลูกค้ามีตัวเลือกในด้านของผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มขึ้นอย่างมาก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในเรื่องของการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ เป็นเหตุให้องค์กรต้องพัฒนาศักยภาพกลยุทธ์และความสามารถของทีมบุคลากรให้มากขึ้น เพื่อรักษาลูกค้าเก่าและสร้างความจงรักภักดี มิให้ลูกค้าเปลี่ยนใจไปเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของคู่แข่ง นอกจากนี้ยังต้องแสวงหาลูกค้าใหม่ไปพร้อมๆ กัน เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับองค์กร ดังนั้นหากสามารถยกระดับความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) รวมทั้งการจัดการประสบการณ์ลูกค้า (CEM) ได้ตลอดเวลาและในทุกๆ ครั้งที่ลูกค้าเข้ามาสัมผัสองค์กรได้มากขึ้นเท่าใด ก็จะสามารถสร้าง ขยายฐาน และรักษาลูกค้าไว้กับองค์กรได้มากขึ้นเท่านั้น

### **หัวข้อการบรรยาย**

- แนวคิดการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ในสภาวะการแข่งขันสูง
- หลักการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)
- การสร้างความสัมพันธ์แบบครบวงจร (IRM)
- วิธีการสร้างความประทับใจ สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี และสร้างความภักดีกับลูกค้า
- หลัก 3 P'S เพื่อประสิทธิภาพของโปรแกรม CRM
- การออกแบบกลยุทธ์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ให้ประสบความสำเร็จ
- กลยุทธ์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) สู่กลยุทธ์การจัดการประสบการณ์ลูกค้า (CEM)
- แนวคิดการจัดการประสบการณ์ของลูกค้า (CEM)
- เทคนิคการหาลูกค้าใหม่ และรักษาลูกค้าเก่าด้วย CRM และ CEM
- แนวคิดการขายเชิงรุก เพื่อสร้างประสบการณ์ ความรู้สึกที่ดีกับลูกค้า
- กลยุทธ์การสื่อสารทางการตลาด เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี ต่อลูกค้า
- ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้า (CSI: CUSTOMER SERVICE INDICATOR)
- กรณีศึกษา
- ถาม - ตอบ

### **เหมาะสำหรับ:**

- เจ้าของธุรกิจ, ผู้บริหาร และหัวหน้าสายงานการขายหรือการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการขาย, พนักงานขาย, นักการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการขาย และบุคคลทั่วไปที่สนใจพัฒนาทักษะด้านการขายของตนเองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



**วิทยากร:**

**วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด การศึกษา**

- บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) M.B.A. (Marketing) คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- นิเทศศาสตรบัณฑิต (การโฆษณา) B.A. Communication Arts (Advertising) คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ประสบการณ์ทำงาน**

- รองผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการค้า - การลงทุนแผนใหม่ (ITDC)
- ที่ปรึกษา บจก. นาโนเซอร์ (บริษัทด้านวิจัยการตลาด ที่มีผลงานแพร่หลายในหนังสือพิมพ์ธุรกิจ)
- ที่ปรึกษา บจก. ดรีมเบส อินเทอร์เน็ตทีฟ (บริษัทที่ปรึกษาด้าน On-line Marketing, CRM, Database Marketing)
- อาจารย์พิเศษในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (ด้านการขาย การตลาด การจัดการลูกค้าสัมพันธ์)

**วันและเวลาในการจัดงานสัมมนา**

วันที่ 10 พฤษภาคม 2555 เวลา 09.00-16.30 น.

**(สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)**

**ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา**

ราคา 4,800 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีได้ 200%ของค่าใช้จ่ายจริง  
(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)

**สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย**



**BOSTON + NETWORK**  
The Global Knowledge Network



**BOSTON + NETWORK**  
The Global Knowledge Network

แผนที่ โรงแรม จัสมีน ซิตี้ (ซอยสุขุมวิท 23)





## Registration Form

บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด 44 ซอยรามคำแหง 43/1 ถนนรามคำแหง  
แขวงห้วยหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 Tel: 0-2318-6891 Fax: 0-2318-9427  
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 3031759626

\* ข้อมูลผู้เข้าร่วมสัมมนา : (โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนและชัดเจน, ภาษาไทย: ตัวบรรจง, ภาษาอังกฤษ: ตัวพิมพ์)

หลักสูตรที่ร่วมสัมมนา _____	วันสัมมนา _____
ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____	
(ภาษาอังกฤษ) _____	
บริษัท (ภาษาไทย) _____	
(ภาษาอังกฤษ) _____	
ตำแหน่งงาน: _____	แผนก/ฝ่าย: _____
เบอร์โทรศัพท์ที่ทำงาน: _____	ต่อ _____ เบอร์โทรศัพท์มือถือ: _____
Fax: _____	E-mail: _____
ชื่อผู้ประสานงาน (HR) _____	เบอร์โทรศัพท์ _____ ต่อ _____

ข้อมูลเพื่อให้ออกใบกำกับภาษี : โปรดตรวจสอบความชัดเจนครบถ้วน เพื่อความถูกต้องของใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีที่ท่านจะได้รับ)

ชื่อที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี : _____	<input type="checkbox"/> ตามชื่อบริษัทด้านบน
ที่อยู่ที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี : _____	
_____	
_____	

การชำระเงินค่าสัมมนา : สามารถสอบถามรายละเอียดและสำรองที่นั่งได้ที่ 0-2318-6891 ต่อ 105 หรือ 109

<p><b>วิธีการชำระเงิน</b></p> <p><input type="checkbox"/> โอนเงินเข้าบัญชี บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด ธนาคารธนชาต สาขารัชดาภิเษก บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 260-2-15492-2 โอนวันที่ _____</p> <p><input type="checkbox"/> ถือเช็คจ่ายพนักงานในนาม บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด</p> <p><input type="checkbox"/> จ่ายเงินสดพนักงาน</p> <p>หากข้อมูลครบถ้วนแล้ว กรุณาส่งกลับมาที่ Email: seminar@bostonnetwork.com หรือ Fax มาพร้อมกับ สำเนาการโอนเงินที่ 0-2318-9427 *</p> <p>*โปรดนำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายมายื่นในวันสัมมนา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่ง ให้แก่ผู้ส่งเอกสารลงทะเบียนครบถ้วนและชำระเงินแล้วเท่านั้น</li> <li>• เจ้าหน้าที่จะแจ้งยืนยันการลงทะเบียนของท่านอีกครั้งหลังจากได้รับเอกสาร</li> <li>• ในกรณีที่ท่านสำรองที่นั่งไว้แล้วแต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อนวันงานอย่างน้อย 10 วัน หากไม่แจ้งตามกำหนด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเอกสารเป็นจำนวน 50% ของอัตราค่าลงทะเบียน</li> </ul>
---