



Excellent Customer Care Strategy

กลยุทธ์การดูแลลูกค้าอย่างเหนือชั้น

Duration: 1 Day (9:00 – 16:00)

หลักการและเหตุผล:

ลูกค้าคือ บุคคลที่มีความสำคัญสูงสุดในยุคการแข่งขันด้านไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันด้านผลิตภัณฑ์ หรือการบริการทั้งก่อนและหลังการขาย ดังนั้นหลักสูตรนี้จึงนำเสนอหลักการ กลยุทธ์และเทคนิคต่าง ๆ ในการบริการ เพื่อครองใจลูกค้าให้รู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ เพื่อเป็นการรักษารฐานลูกค้าเดิมไว้และยังเป็นแรงดึงดูดลูกค้าใหม่ให้เข้ามาสนใจการบริการของเรา

หัวข้อการอบรม:

- ความจริงเกี่ยวกับการบริหารยุคใหม่
- Workshop ความจริงจากการสำรวจในการบริการ
- Workshop ธรรมชาติของการซื้อสินค้าและบริการ
- การวัดระดับการบริการลูกค้า
- ต้นทุนของการบริการลูกค้าที่เร็ว
- ทำไมคุณต้องยึดเหนี่ยวลูกค้าให้อยู่กับคุณนานเท่านาน
- การสร้างความจงรักภักดีจากลูกค้า
- การบริหารปริมาณของลูกค้าแบบ CRM
- สูตรการสร้างความประทับใจ (MOT) กับลูกค้า
- Workshop การตอบสนองและความคาดหวังกับลูกค้า
- Workshop การสร้าง Ecstasy
- หลักการบริการแบบนวมเบอแรง
- การแสวงหาความใกล้ชิดกับลูกค้า
- การเชิญหุฟังลูกค้า
- วิธีประชุมกลุ่มลูกค้าที่ได้ผล
- ทำอย่างไร(และทำไม)จึงจะได้รับคำตำหนิมากขึ้น
- กับดักที่พึงระวัง
- การจัดการกับคำตำหนิของลูกค้าซึ่งเป็นสิ่งที่ย่างยาก
- การเผชิญหน้ากับลูกค้า
- ความลับในการเข้าหาลูกค้า
- การสร้างความเพลิดเพลินให้กับลูกค้า
- กลยุทธ์การสร้าง Loyalty Customer
- การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมแห่งการมุ่งสู่ลูกค้า
- ลูกค้าภายในสำคัญไฉน



- มาตรฐานการทำงานในการให้ข้อมูล
- วงจรการอบรมเพื่อ Customer Care
- การฝึกอบรมและพัฒนางานด้านบริการลูกค้า
- คนเราเรียนรู้ด้วยวิธีใดอย่างไร

รูปแบบการสัมมนา:

- การสัมมนาหลักสูตรนี้ มุ่งเน้นผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลาง โดยเน้นการมีส่วนร่วมและมีการทำ WORKSHOP และบทบาทสมมติพร้อม VDO ประกอบการสัมมนา

วิทยากร:

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

การศึกษา

- บัณฑิตบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พานิชศาสตร์มหาบัณฑิต MBA มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปริญญาเอก การบริหารธุรกิจ จากสหรัฐอเมริกา (PhD in Management, American University of Human Sciences, USA)

ตำแหน่งปัจจุบัน

- รองผู้อำนวยการฝ่ายขาย บริษัท โอสถสภา จำกัด

ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมพนักงานขาย บริษัท ยิลเลตต์(ประเทศไทย)จำกัด
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาการขาย บริษัท เป๊ปซี่โคล่า อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เซ้าท์อีสเอเชีย จำกัด
- ผู้จัดการภาค บริษัท ฟร็อคเตอร์ แอนด์ แกมเบล จำกัด(พี แอนด์ จี)
- ผู้จัดการทั่วไป สายงานการขาย บริษัท ทีโอเอ จำกัด
- ผู้จัดการฝ่ายขายทั่วไป บริษัท โพรโมสต์ ฟริสแลนด์ (ประเทศไทย)จำกัด(มหาชน)

วันและเวลาในการจัดงานสัมมนา

วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2555 เวลา 09.00-16.00 น. ณ โรงแรม จัสมิน ซิตี้ (ซอยสุขุมวิท 23)

(สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)

ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา

ราคา 4,800 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)



BOSTON + NETWORK
The Global Knowledge Network

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

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย



BOSTON + NETWORK
The Global Knowledge Network

แผนที่ โรงแรม จัสมีน ซิตี้ (ซอยสุขุมวิท 23)





Registration Form

บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด 44 ซอยรามคำแหง 43/1 ถนนรามคำแหง
แขวงหัวหมาก 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 _____

ข้อมูลเพื่อใช้ออกใบกำกับภาษี : โปรดตรวจสอบความชัดเจนครบถ้วน เพื่อความถูกต้องของใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีที่ท่านจะได้รับ)

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

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

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