Course:

CRM through CEM

กลยุทธ์และเทคนิคการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยประสบการณ์

Course ID: BN070014
Duration: 1 day (9:00 – 16:00)
Instructor:

หลักการและเหตุผล:

สำหรับหลาย ๆ องค์กรที่นำโปรแกรม CRM มาประยุกต์ใช้แล้วระยะหนึ่ง อาจจะพบกับ “ทางตัน” ในการออกแบบกิจกรรมเพื่อดูแลลูกค้า เพราะกิจกรรมที่ทำอยู่ในปัจจุบันไม่ได้ดูแตกต่างในสายตาของลูกค้า ดังนั้นการออกแบบโปรแกรม CEM น่าจะเป็นอีกทางเลือกที่น่าสนใจ

ประโยชน์ที่จะได้รับ:

- วิธีการออกแบบโปรแกรมการบริหารประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experiential Management; CEM)
- เรียนรู้และทราบแนวคิดการตลาดสร้างประสบการณ์ การสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความผูกพัน ใกล้ชิด และภักดีในตราสินค้าและองค์กร
- วิธีการ และเทคนิคการสร้างความแตกต่างให้กับโปรแกรมการสร้างสัมพันธภาพกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิผล
- เทคนิคการบริหารด้านการตลาด การสื่อสารกับลูกค้า รวมถึงการประเมินผลความสำเร็จเพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้า

หัวข้อการบรรยาย:

- บทบาทและความสำคัญของการตลาดสร้างประสบการณ์ (Experiential Marketing)
  - การตลาดสร้างความแตกต่างในศตวรรษที่ 21: แตกต่างที่ความรู้สึก
  - การตลาดสร้างส่วนแบ่งลูกค้า (Customer Share Marketing) ด้วยประสบการณ์ความรู้สึกที่ดี
- แนวคิดการบริหารประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experiential Management; CEM)
  - ประสบการณ์ของลูกค้าคืออะไร?
  - องค์ประกอบของประสบการณ์ของลูกค้า
  - ธุรกิจที่จำเป็นต้องใช้ CEM
- ขั้นตอนการวางกลยุทธ์บริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยประสบการณ์ (CRM Through CEM)
  - Pre – Purchase Interactions
  - Purchase Interactions
  - Product / Service Consumption
  - Post – Experience Review

- การสื่อสารกับลูกค้าเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี (IMC Through CEM)
  - การสร้างบรรยากาศการขายที่อบอุ่นในร้านค้าปลีก (Store Retailing)
  - การตลาดทางโทรศัพท์ (Telemarketing)
  - การออกแบบจดหมายและสื่อวัสดุข้อความ (Direct Mail & Written Materials)
  - สื่อออนไลน์ (Online Marketing)
  - การจัดกิจกรรมพิเศษ (Event Marketing)
- เทคนิคการบริหารตลาดภายใน
  - การแบ่งส่วนตลาดภายใน (Internal Market Segmentation)
  - เทคนิคการสร้างความประทับใจจากการบริการของพนักงาน
  - เทคนิคการพูดทางโทรศัพท์เพื่อสร้างความประทับใจ
- การประเมินผลความสำเร็จด้วยดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้า
  - (Customer Satisfaction Index ; CSI)
- Workshop: CEM Implementation

เหมาะสำหรับ:

- เจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับกลางและระดับสูง ผู้บริหารฝึกหัด ผู้จัดการอาวุโส ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดูแลลูกค้า รวมทั้งผู้ที่สนใจศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องการบริหารจัดการด้านการตลาดและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

Why Boston Network?

- **World Class Curriculum** - our course curriculums incorporate best-in-business thinking and practices and are designed for all organizational levels.
- **Renowned Trainers** - all our seminars, conferences are led by senior executives, managers, authors, educators, consultants, even CEOs. They're not only skilled speakers, but top business practitioners who have been in the trenches
- **Satisfaction Guarantee** - we are totally focused on customer satisfaction. Our 100% customer satisfaction guarantee is the factor that will distinct us from others.
- **Experienced Training Specialist** - with more than five years of experiences, we bring in latest business know-how, world-class cutting edge management knowledge, and valuable insights to Thai society. We held over 200 seminar events each year with more than 10,000 executive participants countrywide.

100% Satisfaction Guarantee

After attending Boston Network seminar or event, if you are not fully satisfied that we have delivered everything promised. Simply notify the seminar administrator by the lunch break and we will refund the entire registration fee.