



Course:

Professional After-Sales Service Management

การสร้างบริการหลังการขายให้ลูกค้าประทับใจอย่างมืออาชีพ

Course ID: BN110015
Duration: 1 day (9:00 – 16:00)
Instructor:

หลักการและเหตุผล:

ในปัจจุบันองค์กรทุกแห่งต่างตระหนักดีว่า การที่จะขายสินค้าได้ในระยะยาวนั้น องค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับบริการหลังการขายให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากสินค้าบางประเภทเป็นสินค้าที่ซื้อไปแล้วมีอายุการใช้งานนาน และมีความซับซ้อนในตัวสินค้ามากจนบางครั้งผู้ซื้อสินค้าไม่สามารถตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่อง และซ่อมแซมได้เอง ด้วยเหตุนี้ลูกค้าจึงจำเป็นต้องพึ่งบริการขององค์กรเจ้าของสินค้าภายหลังการขาย หลักสูตร Professional After-Sales Service Management นี้ได้รับการออกแบบมาให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้รู้จักแนวทางการค้าสมัยใหม่ที่สำคัญกับการรักษาลูกค้าระยะยาว โดยการใส่ใจและตระหนักถึงความสำคัญของบริการหลังการขาย แนวทางวิธีบริการหลังการขายอย่างมืออาชีพ ตลอดจนการปรับปรุงบริการหลังการขายให้มีประสิทธิภาพ ผ่านการฟังการบรรยายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการวิเคราะห์จากกรณีศึกษาจากองค์กรที่มีการบริหารบริการหลังการขายแบบมืออาชีพ

วัตถุประสงค์:

- ปูพื้นฐานความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญของการบริการหลังการขาย
- เรียนรู้แนวคิดการบริการหลังการขาย
- เรียนรู้การปรับปรุงทักษะการบริการหลังการขาย
- สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ได้จริงในการทำงาน

หัวข้อการบรรยาย:

- สภาพธุรกิจการให้บริการยุคใหม่
- การพัฒนาคุณภาพการให้บริการยุคใหม่
- การทำแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจในงานบริการ
- ประเภทของลูกค้า
- ความหมายของการบริการหลังการขาย
- ความสำคัญของการบริการหลังการขาย
- การสร้างความมั่นใจในการให้บริการหลังการขาย
- การแลกเปลี่ยนประสบการณ์การบริการหลังการขาย
- แนวทางวิธีการให้บริการหลังการขาย



- การปรับปรุงและการพัฒนาการบริการหลังการขาย
- ศึกษาและวิเคราะห์กรณีศึกษาการบริการหลังการขาย

เหมาะสำหรับ:

- นักบริหาร ผู้จัดการฝ่ายขาย พนักงานฝ่ายขาย และ บุคคลทั่วไปที่สนใจในด้านการปรับปรุงบริการหลังการขาย

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.