



Course:

Best Practice in Key Account Management

การบริหารลูกค้าคนสำคัญเพื่อผลกำไรสูงสุดขององค์กร

Course ID: BN110016

Duration: 1 day (9:00 – 16:00)

Instructor:

หลักการและเหตุผล:

จากการเปลี่ยนแปลงในโลกธุรกิจที่มีผลมาจากการแข่งขันที่รุนแรงในยุคปัจจุบัน ทำให้ธุรกิจทุกประเภทจำเป็นต้องปรับตัวและแนวคิดอย่างต่อเนื่อง เทคนิคการบริหารลูกค้าคนสำคัญ (Key Account Management: KAM) เป็นแนวทางและเครื่องมือที่มีความสำคัญยิ่งในการเข้าใจถึงธรรมชาติของลูกค้าคนสำคัญและยังทำให้องค์กรสามารถนำแนวทางดังกล่าวมาปรับปรุงการทำงาน เพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์:

- เข้าใจถึงกลไกการบริหารลูกค้าคนสำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทำให้องค์กรตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารลูกค้าคนสำคัญอย่างจริงจัง
- สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กรสู่ผลสัมฤทธิ์

หัวข้อการบรรยาย:

- หลักการทางการดำเนินธุรกิจสมัยใหม่ (New Business Paradigm)
- ดัชนีของความสำเร็จในยุคธุรกิจสมัยใหม่ (Key Success Business Indicator)
- การสร้าง 4 มิติสัมพันธ์ ที่สำคัญในการบริหารจัดการลูกค้าคนสำคัญ
- การค้นหาและการจำแนกประเภทของลูกค้าคนสำคัญในแต่ละองค์กร
- การจัดโครงสร้างองค์กรเพื่อการบริหารลูกค้าคนสำคัญ (KAM Organization Structure)
- วิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าในแต่ละประเภท (Customer Awareness on Need and Demand)
- การตลาดครบวงจร เพื่อตอบสนองลูกค้าคนสำคัญ (Key Account Management)
- การเตรียมการการปฏิสัมพันธ์แบบหลีกเลี่ยงการเจรจาต่อรอง (Non-Negotiation Bargain Technique)
- การจัดทีมงานให้เหมาะสมต่อการรองรับการบริหารจัดการลูกค้าคนสำคัญ (Key Account Management)
- การวางแผนกลยุทธ์ (KAM Strategy) เพื่อความสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย
- เครื่องมือที่สำคัญในการบริหารลูกค้าคนสำคัญ และการนำไปใช้



เหมาะสำหรับ:

- ผู้ประกอบการ ผู้บริหารระดับสูง พนักงานฝ่ายการตลาดทุกระดับ พนักงานฝ่ายการบริหารทั่วไป รวมทั้งผู้สนใจทั่วไป

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.