



BOSTON NETWORK

The Global Knowledge Network

Course:

Customer Experience & Relationship Management (CEM & CRM)

บริหารสัมพันธ์ภาพลูกค้าด้วยประสบการณ์...กฎแห่งความสำเร็จของธุรกิจยุคใหม่

Duration: 1 Day (9:00 – 16:00)



BOSTON NETWORK
The Global Knowledge Network

PRACTICAL WORKSHOP

อยากสำเร็จ
ต้องเข้าใจลูกค้า

ด้วยหลักสูตร

CUSTOMER EXPERIENCE & RELATIONSHIP MANAGEMENT 4.0

(CEM & CRM 4.0)

เรียนรู้วิธีการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)
รวมทั้งการจัดการ ประสบการณ์ลูกค้า (CEM)
พร้อมทั้งเรียนรู้เทคนิคการบริหารด้านการตลาด
การสื่อสารกับลูกค้า รวมทั้งการประเมินผลความสำเร็จ
เพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่าง
องค์กรชั้นนำ



สอนโดย
คณาจารย์
มืออาชีพ

Class
Inhouse

Class
Public

Live
Distance
Training



www.bostonnetwork.com



02-949-0955

**หลักการและเหตุผล:**

ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ลูกค้ามีตัวเลือกในด้านของผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มขึ้นอย่างมาก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในเรื่องของการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ เป็นเหตุให้องค์กรต้องพัฒนาศักยภาพกลยุทธ์และความสามารถของทีมบุคลากรให้มากขึ้นเพื่อรักษาลูกค้าเก่าและสร้างความจงรักภักดี มิให้ลูกค้าเปลี่ยนใจไปเลือกใช้บริการของคู่แข่ง นอกจากนี้ยังต้องแสวงหาลูกค้าใหม่ไปพร้อมๆ กัน เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับองค์กร ดังนั้นหากสามารถยกระดับความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) รวมทั้งการจัดการประสบการณ์ลูกค้า (CEM) ได้ตลอดเวลาและในทุกๆ ครั้งที่ลูกค้าเข้ามาสัมผัสองค์กรได้มากขึ้นเท่าใด ก็จะสามารถสร้าง ขยายฐาน และรักษาลูกค้าไว้กับองค์กรได้มากขึ้นเท่านั้น

ประโยชน์ที่จะได้รับ:

- เรียนรู้วิธีการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) รวมทั้งการจัดการประสบการณ์ลูกค้า (CEM)
- เรียนรู้และทราบแนวคิดการตลาดสร้างประสบการณ์ การสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความผูกพัน ใกล้ชิดและภักดีในตราสินค้าและองค์กร
- เรียนรู้วิธีการ และเทคนิคการสร้างความแตกต่างให้กับการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- เรียนรู้เทคนิคการบริหารด้านการตลาด การสื่อสารกับลูกค้า รวมถึงการประเมินผลความสำเร็จเพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้า

หัวข้อการบรรยาย:

- ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับโลกธุรกิจยุคใหม่ (New Era World Business)
- ยุคสมัยของโลกธุรกิจและการตลาด (An Era of Global Business and Marketing)
 - ยุคแห่งการผลิตและพัฒนาผลิตภัณฑ์ (The Era of Product & Production)
 - ยุคแห่งการตอบสนองความต้องการลูกค้า (The Era of Customers)
 - ยุคแห่งการสร้างความต้องการลูกค้า (The Era of Innovations)
 - ยุคแห่งข้อมูล คุณค่าและการเติมเต็ม (The Era of Human Spirit & Digital Transformation)
- เข้าใจ เข้าถึง ลูกค้ายุคใหม่ด้วยกลไกและความลับของสมอง (Customer Insight by Brain Secret Concept)
 - มุมมอง ทศนคติ และวิถีความคิด ของลูกค้า
 - เคมีของสมอง 2 ซีก
 - เหตุการณ์และประสบการณ์
- แนวความคิดสำคัญที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ายุคใหม่ (The New Paradigm of Customer Concept)
 - ระดับของลูกค้า (PCCK)
 - ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ (Influencer)
 - ประเภทของลูกค้า (Type of Customer)
 - ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการตัดสินใจซื้อของลูกค้า
 - ขั้นตอนการตัดสินใจและผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อของลูกค้า
 - การแสวงหาลูกค้ารายใหม่และการรักษาลูกค้ารายเดิม
- เครื่องมือและขั้นตอนในการค้นหา กลั่นกรอง และจัดกลุ่มลูกค้า
 - Law of Pareto 80:20
 - ABC Matrix



- วิเคราะห์โลกแห่งประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience)
 - ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (Needs & Expectation)
 - ความเจ็บปวดและความรื่นรมย์ของลูกค้า (Pain & Delights)
 - Earth & Cyberspace
- ออกแบบประสบการณ์ลูกค้า (Experience Architecture)
 - สร้างเรื่องราวกระตุ้นความรู้สึก (Story Design)
 - พึ่งใจแบบส่วนตัว (Customization)
 - ความสุขและความสนุก (Happiness & Fun)
- การบริหารสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management)
 - กระบวนการบริหารสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Process / DEAR Model)
 - ฐานข้อมูลลูกค้า (Database)
 - เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ (Electronic)
 - โปรแกรมสร้างความสัมพันธ์ (Action)
 - การรักษาฐานลูกค้า (Retention)
 - กลยุทธ์การตลาดแบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Strategy)
 - สำนึกแห่งความรับผิดชอบ (Accountability)
 - สร้างสรรค์คุณค่าเพื่อสังคม (Creating Share Value)

รูปแบบการบรรยาย:

- บรรยายประกอบการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างวิทยากรและผู้เข้าสัมมนา
- กรณีศึกษา (Case Study) และกิจกรรมบทบาทสมมติ (Role Play)

เหมาะสำหรับ:

- เจ้าของธุรกิจ, ผู้บริหาร และหัวหน้าสายงานการขายหรือการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการขาย, พนักงานขาย, นักการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการขาย และบุคคลทั่วไปที่สนใจพัฒนาทักษะด้านการขายของตนเองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



BOSTON ÷ NETWORK

The Global Knowledge Network

วิทยากร:

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

วัน เวลา สถานที่ และค่าใช้จ่าย ในการเข้าร่วมงานสัมมนา

วันที่ 2 ธันวาคม 2569 เวลา 09.00 - 16.00 น. โดยสามารถเลือกการเข้าอบรมได้ 2 ช่องทาง ดังนี้

1. **เข้าร่วมอบรมที่โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพฯ สุขุมวิท 20 หรือโรงแรมที่เทียบเท่า**
(สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)
ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา ราคา 6,500 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)
2. **เข้าร่วมอบรมแบบทางไกลโดยการประชุม Distance Learning Instructor-led Virtual Class via Face to Face Application**
ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา ราคา 5,500 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อผู้ประสานงานอบรม โทร: 02 949 0955, 02 318 6891,
086 337 8266, Email: seminar@bostonnetwork.com และ Line ID: @bostonnetwork



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

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย



BOSTON ÷ NETWORK

The Global Knowledge Network



แผนที่ โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพฯ สุขุมวิท 20 (สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)

