



Course:

Customer Experience & Relationship Management 4.0 (CEM & CRM 4.0)

บริหารสัมพันธ์ภาพลูกค้าด้วยประสบการณ์...กฎแห่งคำสัญญาสู่ความสำเร็จของธุรกิจยุค 4.0

Duration: 1 Day (9:00 – 16:00)

หลักการและเหตุผล

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

ประโยชน์ที่จะได้รับ:

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

หัวข้อการบรรยาย:

- ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับโลกธุรกิจยุค 4.0 (World Business 4.0)
- 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)
 - สำเนียงแห่งความรับผิดชอบ (Accountability)
 - สร้างสรรค์คุณค่าเพื่อสังคม (Creating Share Value)

รูปแบบการบรรยาย:

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

เหมาะสำหรับ:

- เจ้าของธุรกิจ, ผู้บริหาร และหัวหน้าสายงานการขายหรือการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการขาย, พนักงานขาย, นักการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการขาย และบุคคลทั่วไปที่สนใจพัฒนาทักษะด้านการขายของตนเองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



วิทยากร:

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด
ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท สาขาการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA)
- Micro MBA สาขาการตลาด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปริญญาตรี สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วุฒิบัตร เทคนิคการนำเสนอแผนงาน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประสบการณ์การทำงาน

- รองประธาน บริษัท บี.บี.กรุ๊ปเทรดดิ้ง จำกัด
- ประสบการณ์ทำงานในกลุ่มบริษัทในเครือบุญรอดบริวเวอรี่
- ประสบการณ์ทำงานในเครือซิเมนต์ไทย
- ประสบการณ์ทำงานในบริษัทจำลอง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วันและเวลาในการจัดงานสัมมนา

วันที่ 15 ธันวาคม 2563 เวลา 09.00-16.00 น. ณ โรงแรมจัสมิน ซิตี (สุขุมวิท 23) หรือโรงแรมที่เทียบเท่า
(สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)

ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา

ราคา 6,500 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

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

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย





แผนที่ โรงแรมจัสมีนซิตี (ซอยสุขุมวิท 23) (สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)





Registration Form

บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด (สำนักงานใหญ่) 573/140 ซอยรามคำแหง 39 แขวงพลับพลา
เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 Tel: 0-2949-0955, 0-2318-6891 Fax: 0-2949-0991

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105548037730

* 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: _____	ตามชื่อบริษัทด้านบน
ที่อยู่ให้ระบุในใบกำกับภาษี: _____	

การชำระเงินค่าสัมมนา: สามารถสอบถามรายละเอียดและสำรองที่นั่งได้ที่ 0-2949-0955, 0-2318-6891 ต่อ 104,105,108,109

วิธีการชำระเงิน

โอนเงินเข้าบัญชี บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

ธนาคารธนชาติ สาขาเอสพลานาด รัชดา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 260-2-15492-2 โอนวันที่ _____

ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสี่แยกศรีวรา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 140-2-63049-9 โอนวันที่ _____

ถือเช็คจ่ายพนักงานในนาม บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

จ่ายเงินสดพนักงาน

หากข้อมูลครบถ้วนแล้ว กรุณาส่งกลับมาที่ Email: seminar@bostonnetwork.com หรือ

Fax มาพร้อมกับสำเนาการโอนเงินที่เบอร์ 0-2949-0991

โปรดนำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายมายื่นในวันสัมมนา

- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้ส่งเอกสารลงทะเบียนครบถ้วนและชำระเงินแล้วเท่านั้น
- เจ้าหน้าที่จะแจ้งยืนยันการลงทะเบียนของท่านอีกครั้งหลังจากได้รับเอกสาร
- ในกรณีที่ท่านสำรองที่นั่งไว้แล้วแต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อนวันงานอย่างน้อย 10 วัน

หากไม่แจ้งตามกำหนด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเอกสารเป็นจำนวน 50% ของอัตราค่าลงทะเบียน