

## CRM-CEM

# สู่การสร้างจุดสัมผัสต่อยอดลูกค้าในอนาคต

ปัจจุบันนักขายทุกคนกำลังเผชิญอยู่กับปัญหาการดูแลฐานลูกค้าที่มีขนาดใหญ่และจำเป็นต้องใส่ใจดูแลให้เกิดประสิทธิภาพในทุกวัน เนื่องจากในปัจจุบันการขายได้เปลี่ยนแปลงไปตามยุคตามสมัย ลูกค้ามีตัวเลือกที่มากมาย คู่แข่งอยากเจาะฐานลูกค้าของเรา ซึ่งหากนักขายขาดการดูแลเอาใจใส่ย่อมหมายถึงการที่ปล่อยโอกาสให้ลูกค้าถอนตัวและเดินออกห่างจากนักขาย ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจึงเป็นคำตอบที่จะสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นกับนักขายในยุคปัจจุบัน

## วัตถุประสงค์ : หลักสูตรนี้มุ่งหมายให้ผู้เข้ารับการเรียนรู้...

- + กำหนดกลยุทธ์ CRM ด้วยรูปแบบที่มีประสิทธิภาพเพื่อเสริมการผูกพันลูกค้าอย่างยั่งยืน
- + สร้างกลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์ที่ตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงใจ
- + พัฒนาระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ ด้วยการสร้างจุดสัมผัสที่เข้าถึงลูกค้า
- + แลกเปลี่ยนประสบการณ์และมุมมองกับผู้เข้าร่วมอบรมท่านอื่น และวิทยากร

## หัวข้อเรียนรู้ :

- + CRM หลักของการสร้างความสำเร็จด้วยความสัมพันธ์
- + ความคาดหวังของการทำกลยุทธ์ CRM
- + กฎของการทำ CRM และเรื่องที่ต้องรู้
- + CRM กับทิศทางของ Marketing 4.0
- + นิยาม การสร้างความสัมพันธ์ที่เหนือจุดสัมผัส
- + จุดเริ่มต้นของการสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน
- + แนวคิด CRM สู่การสร้างจุดสัมผัส CEM ประสบการณ์ร่วมใหม่
- + การดูแลบริหารลูกค้าภายใน (Internal Customer) และภายนอก (External Customer)
- + หลักการบริหารจัดการลูกค้าใหม่และเก่าสู่การเข้าถึง CRM
- + หลักการวิเคราะห์ลูกค้าเพื่อสร้างกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า
- + หลักของการสื่อสารสู่ช่องทางทางการเข้าถึงลูกค้ายุคใหม่
- + ภาพสมบูรณ์ในการทำกลยุทธ์ CRM เพื่อเข้าสู่การสร้างจุดสัมผัสที่ผูกพัน
- + กลยุทธ์หลักจากจุดเด่นขององค์กรสู่ความเป็นเลิศในการติดตาม
- + บทสรุปสู่เส้นทางการพัฒนิกำลังภายในต่ากลยุทธ์ CRM

## รูปแบบการเรียนรู้ :

- + บรรยายแบบกระชับ (Mini-lecture)
- + กรณีศึกษา พร้อมคำแนะนำในการนำไปปรับใช้ในการทำงานขายประจำวัน
- + ฝึกปฏิบัติตามโจทย์ที่กำหนด แสดงบทบาทสมมติ พร้อมคำแนะนำจากวิทยากร
- + กิจกรรมกลุ่ม พร้อมนำเสนอและอภิปรายร่วมกัน

## กลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการเรียนรู้ :

- + ผู้จัดการและหัวหน้าทีมขาย หรือทีมบริการ

## ระยะเวลา : 1-2 วัน ตามที่องค์กรกำหนด

**หมายเหตุ :** เนื้อหา Tailor-made ได้ตามความต้องการของลูกค้า โดยสามารถปรึกษาโดยตรงกับวิทยากร ที่ไอดีไลน์ C\_orawong