

กลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วย CRM

เพื่อเพิ่มยอดขายและรักษาความสัมพันธ์

(Long life Relationship & High Impact By CRM Strategy)

ในโลกของการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรงเช่นทุกวันนี้ กลยุทธ์การบริหารลูกค้าที่ต้องคำนึงถึง คือ ลูกค้าในแต่ละรายมีความสำคัญไม่เท่ากัน เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายทำรายได้ให้กับองค์กรแตกต่างกัน ดังนั้น การบริหารลูกค้า Key Account ที่สร้างรายได้ให้เรามาก จึงเป็นกลยุทธ์ที่ทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญ เพราะทรัพยากรขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงานผู้ให้บริการ รวมถึงงบประมาณนั้นมีอยู่อย่างจำกัด ความท้าทายผู้บริหารและพนักงานฝ่ายขาย “ต้องทำอย่างไร” ที่ให้ลูกค้า Key Account อยู่กับองค์กรให้นานแสนนานด้วย “ความภักดี” ต่อสินค้าและบริการ..... หลักสูตรนี้มีคำตอบ

วัตถุประสงค์ : หลักสูตรนี้มุ่งหมายให้ผู้เข้ารับการเรียนรู้...

- + สามารถประยุกต์ใช้หลักการการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- + สามารถรักษาและขยายฐานลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง
- + แลกเปลี่ยนประสบการณ์และมุมมองกับผู้เข้าร่วมอบรมท่านอื่น และวิทยากร

หัวข้อเรียนรู้ :

- + CRM (Customer Relationship Management) คืออะไร
- + อะไรคือประโยชน์ที่ได้จากการทำ CRM
- + หลักการในการสร้างโปรแกรมและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
- + อะไรคือเกณฑ์การกำหนดระดับความสำคัญของลูกค้า
- + กระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
- + หลักการในการเก็บฐานข้อมูลของลูกค้า
- + แนวทางการวิเคราะห์และพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการซื้อของลูกค้า
- + Get & Give Strategy : กลยุทธ์การสร้างสมดุลแห่งความภักดีระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ
- + โปรแกรมการขยายขอบเขตความสัมพันธ์ เพื่อความคงอยู่และความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประกอบด้วย
 1. การขายต่อเนื่อง (Cross Selling)
 2. การขายต่อยอด (Up Selling)
 3. การขายขยายวง (Affinity Selling)
 4. การคงอยู่ของลูกค้า (Customer Retention)
 5. การพยากรณ์พฤติกรรมของลูกค้า (Customer Behavior Prediction)

รูปแบบการเรียนรู้ :

- + บรรยายเชิงกระตุ้นการคิดวิเคราะห์
- + เล่ากรณีศึกษา ของผู้ประสบความสำเร็จในการทำงานขาย
- + กิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม
- + วิดีโอคลิป พร้อมอภิปรายร่วมกัน และคำแนะนำของวิทยากร

ระยะเวลา : 1 วัน ตามที่องค์กรกำหนด

กลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการเรียนรู้ :

- + ผู้จัดการ หัวหน้าทีมขาย หัวหน้าเขตการขาย
- + พนักงานขายที่สนใจเรียนรู้เพื่อพัฒนาความสามารถในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วย CRM

หมายเหตุ : เนื้อหา Tailor-made ได้ตามความต้องการของลูกค้า โดยสามารถปรึกษาโดยตรงกับวิทยากร ที่ไอดีไลน์ C_orawong