

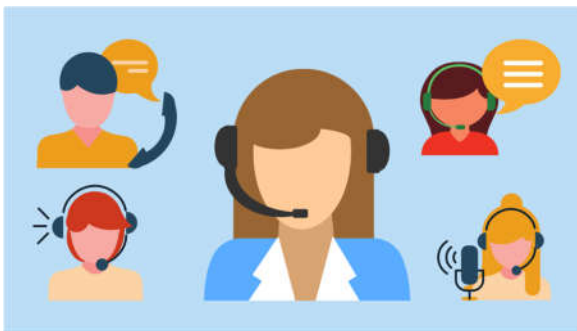


We're here to support your **Success**

Public Online Training

การบริหารความสัมพันธ์ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

CRM AND CEM ARE NEW STRATEGIES



อบรมออนไลน์สด



จัดอบรมวันที่ **23 มกราคม 2567 เวลา 9.00 – 16.00 น.**

วิทยากรโดย **อาจารย์โกมินทร์ เมืองจันทร์**

ความสำคัญ

Customer Relationship Management (CRM) กับ CEM (Customer Experiential Management) เปรียบเสมือนหัวใจที่สำคัญของทุกธุรกิจที่มุ่งเน้นที่ลูกค้า เป็นส่วนสำคัญของการบริหารงานทางด้านการตลาด และการปฏิบัติงานภายในองค์กร นอกจากนี้ CRM ยังสามารถดึงลูกค้าเก่าให้กลับมาซื้อสินค้าหรือบริการซ้ำอีก ตลอดจนสามารถหาลูกค้าใหม่ได้ด้วยในเวลาเดียวกัน หลักสูตรฝึกอบรมนี้จะเน้นเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้องในเรื่องของการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ และพัฒนาไปสู่การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าขององค์กร รวมถึงการออกแบบสร้างโปรแกรมความสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังสามารถมองภาพเกี่ยวกับ CRM ,CEM ได้ชัดเจนยิ่งขึ้นจากตัวอย่าง กรณีศึกษาต่างๆ ขององค์กรที่ประสบผลสำเร็จ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจ ความหมายที่แท้จริงของคำว่า “การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์และการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า”
2. เพื่อให้มีความเข้าใจถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์และการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า
3. เพื่อให้สามารถออกแบบสร้างโปรแกรมความสัมพันธ์ประเภทต่างๆ ให้เป็นกิจกรรมทางการตลาดระยะยาว และสามารถสร้างการสื่อสารทางการตลาดแบบครบวงจรได้

หัวข้อการอบรม

1. แนวคิดทางการตลาด ด้วยการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ในยุคแข่งขันสูง
2. สภาพแวดล้อมทางการตลาด กับพฤติกรรมผู้บริโภค ในยุคปัจจุบัน
3. Customer Relationship Management (CRM) คืออะไร มีจุดประสงค์เพื่ออะไร?
4. แนวคิดและแบบจำลองการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์
5. ออกแบบกลยุทธ์การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์อย่างไร..? ให้ SUCCESS !!!
6. ความต้องการพื้นฐานของลูกค้า และระดับความคาดหวังของลูกค้า
7. ทักษะที่ดี จุดเริ่มต้นการบริการที่ดี ลูกค้าอยากได้รับบริการแบบใด?
8. การประเมินผลความสำเร็จของโปรแกรมสร้างความสัมพันธ์
9. กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM : Customer Relationship Management) สู่กลยุทธ์การบริหารประสบการณ์ของลูกค้า (CEM : Customer Experiential Management)
10. การบริการให้แตกต่างอย่างเหนือชั้นด้วย CEM : Customer Experience Management
11. "CRM CEM สร้างแบรนด์" กลยุทธ์ตลาดที่สร้าง คุณค่าที่แตกต่าง
12. เทคนิคการหาลูกค้าใหม่ และรักษาลูกค้าเก่าด้วย ซีอีเอ็ม (CEM) และซีอาร์เอ็ม (CRM)
13. เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ
14. กิจกรรมทางการตลาดเพื่อ สร้างความสัมพันธ์และประสบการณ์ ที่ดียิ่งขึ้น ในระยะยาว
15. กลยุทธ์สื่อสารทางการตลาด เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพและประสบการณ์ที่ดี ต่อลูกค้า
16. กรณีศึกษา การสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าที่ประสบความสำเร็จ

รูปแบบการอบรม

- บรรยาย ให้ความรู้ความเข้าใจเชิงลึก , ชมวีดีทัศน์
- กรณีศึกษา ให้มีประสบการณ์เพิ่มจากตัวอย่างจริง
- สรุป เรียนรู้จากกิจกรรมการอบรม
- ถาม ตอบ ทุกข้อสงสัย ให้นำไปประยุกต์สู่การทำงานได้จริง

สิ่งที่ผู้เข้าอบรมจัดเตรียมไว้

โปรแกรม Zoom สำหรับผู้เข้าอบรม ลงไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ , Notebook หรือ Smartphone (โปรแกรม Zoom สามารถดาวน์โหลดฟรี ใช้งานฟรี ลงได้ทั้งใน Notebook และ Smartphone) หรือเข้าใช้งานโดยตรงที่เว็บ <https://zoom.us/join>

อัตราค่าอบรม

- ✓ อัตราค่าอบรมปกติ = 3,500.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
- ✓ กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5% จาก 3,500 บาท = 3,325 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)

อัตราค่าบริการดังกล่าวรวม

1. ไฟล์เอกสารประกอบการอบรม และ Link รหัสเข้าห้องอบรม Zoom จัดส่งให้ทางอีเมล ก่อนวันอบรม
2. ไฟล์วุฒิบัตร (E-Certificate) สำหรับผู้เข้าอบรมทุกท่าน จัดส่งให้หลังวันอบรมทางอีเมล

We're here to support your **Success**



อ. โกมินทร์ เมืองจันทร์

ที่ปรึกษาและวิทยากร

ด้าน การขาย การตลาด การบริการ

การพัฒนาบุคลากร/การสื่อสาร/การจัดการลูกค้าสัมพันธ์/
การบริการ/“Super Admin” & เลขานุการ/การสร้างแรงจูงใจ/
เทคนิคการสอนงาน / หัวหน้างาน ภาวะผู้นำ การสร้างทีม

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด (บธ.บ.) INTER-TECH COLLEGE (LIT)
- วุฒิบัตร การพัฒนาสัมพันธ์เครือข่ายความมั่นคง ระดับผู้บริหาร (พคบ.) รุ่นที่ 12
- วุฒิบัตร นักบริหารงานบุคคลขั้นสูง รุ่น 3 สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- วุฒิบัตร ที่ปรึกษามาตรฐานแรงงานไทยมีอาชีพในสถานประกอบกิจการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- วุฒิบัตร ที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์ รุ่นที่ 206 สภาองค์กรนายจ้างผู้ประกอบการค้าและอุตสาหกรรมไทย
- ประกาศนียบัตร “การเสริมสร้างแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบกิจการ” กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- ประกาศนียบัตร ที่ปรึกษาทางธุรกิจ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- ประกาศนียบัตร จากสถาบันพัฒนามาตรฐานอาชีพ จอห์น โรเบิร์ต พาวเวอร์
- ประกาศนียบัตร “พิธีกรมืออาชีพ” จาก MCOT ACADEMY | บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)

ตำแหน่งปัจจุบัน

- ที่ปรึกษามาตรฐานแรงงาน มรท. 8001-2563 เลขทะเบียน C-TLS-124 สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กสร.
- ที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์ เลขใบอนุญาตทะเบียน 191/2565 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- ที่ปรึกษามาตรฐานอุตสาหกรรมเอส (มอก.ส)
- กรรมการผู้จัดการ/ที่ปรึกษาด้านกฎหมายแรงงาน บริษัท โก อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด
- ที่ปรึกษาอาวุโส ส่วนงานทรัพยากรบุคคลและธุรการ บริษัท เอชเจเค อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด, ส่วนงานการตลาดและสื่อสารองค์กร บริษัท พี.ดี.วิลเลจ จำกัด, ส่วนงานการตลาดและบริการ บริษัท ภูลิน เทคโนโลยี จำกัด
- ที่ปรึกษาฝ่ายบริหาร ส่วนงานการขายและการตลาด บริษัท นววิมล จำกัด
- วิทยากรอาวุโส บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด
- อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัย และวิทยากรบรรยายให้กับภาครัฐและเอกชนหลายแห่ง

ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจศูนย์โชว์รูมรถยนต์ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และงานนิติบุคคล
- ที่ปรึกษาด้านการขายและการตลาด บริษัท ศิริวารีย์ จำกัด , บริษัท ฟรานซิฟานี หัวหิน จำกัด
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท โตโยต้า ดีเยี่ยม จำกัด, บริษัท ชันเทค (ไทยแลนด์) จำกัด, บริษัท โกรี่ไทย (ไทยแลนด์) จำกัด
- ผู้บริหารระดับสูงในภาคธุรกิจโรงแรม / รีสอร์ท ชั้นนำหลายแห่ง เช่น ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด บจก. รวิวาริน, บจก. เดอะเดวา เกาะช้าง บจก.หาดเจ้าสำราญ , ผู้จัดการทั่วไป โรงแรม กิจตรงวิวัล รีสอร์ท, โรงแรม โบนี่โต้ ชิโนส์
- ผู้บริหารในภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เช่น ผู้จัดการทั่วไป บริษัท บ้านสวนพฤษภา จำกัด, บริษัท ศรีรุ่งสุขจินดา จำกัด, ผู้อำนวยการฝ่ายขาย บริษัท เซ็คอินท์ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด



We're here to support your **Success**

ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

ชื่อผู้ติดต่อ

ชื่อบริษัท

สำนักงานใหญ่

สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

ที่อยู่ออกใบกำกับภาษี

การชำระค่าอบรม

ชำระก่อนล่วงหน้าเพื่อรับส่วนลด 5%

ชำระอัตราปกติ

เบอร์โทรศัพท์

อีเมล

รายชื่อ / ตำแหน่งงานผู้เข้าอบรม

1. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

2. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

3. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

การสำรองที่นั่ง (สามารถสมัครผ่าน 3 ช่องทาง ตามที่ท่านสะดวก)

1. ส่งใบสมัครมาที่ อีเมล : vickktraining@gmail.com

2. สมัครผ่านเว็บไซต์ www.vickktraining.com

3. สมัครผ่าน Line ID : [@vickktraining](https://www.line.me/@vickktraining)

❖ โทรศัพท์สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ที่ โทร. : 02-7895644 กด 1 และ 095-3691591

การชำระเงิน

โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีธนาคาร ในนาม บริษัท บุญเน่ บิสซิเนสชั่น จำกัด บัญชีออมทรัพย์ ดังนี้

✓ ธนาคารกสิกรไทย สาขา ตลาดวงศกร สายไหม เลขที่บัญชี 049-1-34260-9

✓ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา มีนบุรี เลขที่บัญชี 109-243809-5

ผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย บริษัท บุญเน่ บิสซิเนสชั่น จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105549026812

17/24 ม ปรินยู รามอินทรา.- วัชรพล ช วัชรพล.2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ10230