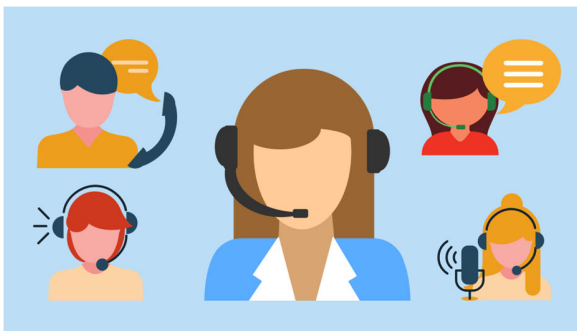


We're here to support your **Success**

Public Online Training

การบริหารความสัมพันธ์ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

CRM AND CEM ARE NEW STRATEGIES



อบรมออนไลน์สด



จัดอบรมวันที่ 23 เมษายน 2569 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. ทักษะจุดเริ่มต้นการบริการที่ดี 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 , ชมวีดิทัศน์
- 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 = 4,200.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
- ✓ กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5% จาก 4,200 บาท = 3,990 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)

อัตราค่าบริการดังกล่าวรวม

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

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



อ. โกมินทร์ เมืองจันทร์

วิทยากรและที่ปรึกษาพัฒนามาตรฐานแรงงาน TLS 8001-2563
ด้านทรัพยากรบุคคลและธุรการ/การขายและตลาด
การพัฒนาบุคลากร/การสื่อสาร/การจัดการลูกค้าสัมพันธ์/
การบริการ/“Super Admin” & เลขานุการ/การสร้างแรงจูงใจ/
เทคนิคการสอนงาน / หัวหน้างาน ภาวะผู้นำ การสร้างทีม และ OJT.

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด (บธ.บ.) INTER-TECH COLLEGE (LIT)
- วุฒิบัตร การพัฒนาสัมพันธ์เครือข่ายความมั่นคง ระดับผู้บริหาร (พคบ.) รุ่นที่ 12
- วุฒิบัตร นักบริหารงานบุคคลขั้นสูง รุ่น 3 สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- วุฒิบัตร ที่ปรึกษามาตรฐานแรงงานไทยมืออาชีพในสถานประกอบกิจการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- วุฒิบัตร วิศวกรรมป้องกันอัคคีภัย รุ่นที่ 15 สถาบันวิศวกรรมป้องกันอัคคีภัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วุฒิบัตร วิทยากรผู้สอนด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- วุฒิบัตร “ที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์ รุ่นที่ 206” สมาองค์การนายจ้างผู้ประกอบการค้าและอุตสาหกรรมไทย
- ประกาศนียบัตร ผู้ให้คำแนะนำ (Counselor) ทางธุรกิจ จากกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- ประกาศนียบัตร หลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตาม พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562
- ประกาศนียบัตร “บริหารอย่างไรให้ได้ใจบุคลากรต่าง Gen” มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ประกาศนียบัตร “พัฒนาศักยภาพนักส่งเสริมสุขภาพในองค์กร” สมาคมนักสร้างสุขภาพองค์กร
- ประกาศนียบัตร “ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ สำหรับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรม” มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ประกาศนียบัตร จากสถาบันพัฒนาบุคลากร จอห์น โรเบิร์ต พาวเวอร์
- ประกาศนียบัตร “พิธีกรมืออาชีพ” จาก MCOT ACADEMY | บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)
- ประกาศนียบัตร การบริการที่มีคุณภาพ “Sawasdee Host” การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ตำแหน่งปัจจุบัน

- กรรมการผู้จัดการ บริษัท โก อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด
- ที่ปรึกษาอาวุโสฝ่ายบริหาร : บริษัท พีดี แพลมส์ จำกัด , บริษัท เอชเจเค อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด
- บริษัท พี.ดี.วิลเลจ จำกัด และ บริษัท นววิลล่า จำกัด
- ที่ปรึกษามาตรฐานแรงงาน TLS 8001-2563 เลขทะเบียน C-TLS-124 สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กสร.
- ที่ปรึกษาแรงงานสัมพันธ์ เลขทะเบียน /2568 สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- ผู้ไกล่เกลี่ย ทะเบียนใบอนุญาต 208/2567 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม
- อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยของรัฐ และเอกชนหลายแห่ง , วิทยากรบรรยายให้กับภาครัฐและเอกชนหลายแห่ง

ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจศูนย์โชว์รูมรถยนต์ ธุรกิจสังหาริมทรัพย์และงานนิติบุคคล
- ที่ปรึกษาด้านการขายและการตลาด บริษัท คีรารี จำกัด , บริษัท ฟรานซิส หั่วหิน จำกัด
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท โตโยต้า ดีเยี่ยม จำกัด , บริษัท ชันเทค (ไทยแลนด์) จำกัด , บริษัท ไกรไทย (ไทยแลนด์)
- ผู้บริหารระดับสูงในภาคธุรกิจโรงแรม / รีสอร์ท / ภาคธุรกิจสังหาริมทรัพย์ ชำนาญหลายแห่ง



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

ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

ชื่อผู้ติดต่อ

ชื่อบริษัท

☐

สำนักงานใหญ่

☐

สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

ที่อยู่ออก ใบกำกับภาษี

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

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

การชำระเงิน: * สามารถชำระผ่านบัตรเครดิตในอัตราค่าอบรมปกติ / โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีธนาคาร

ในนาม บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด บัญชีออมทรัพย์ ดังนี้

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

✓ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา มีนบุรี เลขที่บัญชี 109-243809-5

ผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105549026812

17/24 ม ปริณ รามอินทรา.- วัชรพล ช วัชรพล.2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230