

หลักสูตรการครองใจลูกค้าด้วย CRM

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์สุณิชา ขอบชัย

ที่ปรึกษาและ โฆษกพัฒนาศักยภาพ

"การบริหารความสัมพันธ์ที่ดี มีชัยในการครองใจลูกค้า"

หลักการ/แนวความคิด

- การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) เป็นประเด็นสำคัญกับการทำธุรกิจยุคปัจจุบัน กับสถานะการแข่งขันที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงตลอดเวลา ทุกองค์กรจึงควรตระหนักในการให้ความสำคัญกับลูกค้าเก่าที่มีการลงทุนไปมากแล้วให้มั่นคง และขยายฐานใหม่ให้มีความภักดีในแบรนด์ด้วยต้นทุนที่เหมาะสม
- ทีมงาน CRM เป็นอีกกลุ่มคนที่องค์กรควรเร่งพัฒนา เพราะเป็นตัวแทนขององค์กรเปรียบดังประตูบ้านที่สามารถจงใจ และครองใจลูกค้า ให้มีความรู้สึกดีกับองค์กรได้อย่างสนิทใจ สิ่งที่ทีมงานนี้ควรให้ความสำคัญคือ การดูแล ประสานงาน แก้ไขปัญหา ติดตามผล และพร้อมบริการ ยินดีส่งมอบสิ่งดีๆ ให้กับลูกค้าด้วยหัวใจ เป็นการผูกใจรักรักภักดีตลอดไป
- ทีมงานบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ควรภูมิใจในงานที่ทำ และมีความสุขในการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า จึงจะสามารถจงใจให้ลูกค้าคล้อยตามได้ดี ส่งผลดีต่อการเจรจาต่อรองหรือการเอาชนะข้อโต้แย้งเชิงสร้างสรรค์ ด้วยทัศนคติเชิงบวกกับเหตุการณ์ และสร้างประสบการณ์ใหม่ด้านดีให้กับลูกค้า ด้วยการทำงานตามมาตรฐานที่ผ่านการพัฒนาอย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- เพื่อให้ผู้เรียนปรับกรอบความคิด (Mindset) ในการทำงาน CRM ด้วยหัวใจบริการ
- เพื่อให้ผู้เรียนมีความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างความแตกต่างในรูปแบบและประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
- เพื่อให้ผู้เรียนมีแนวคิดในการสร้างมาตรฐานงาน CRM ด้วยตัวเองร่วมกันอย่างเป็นระบบ
- เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้ได้จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานขายและบริการCRM
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจทุกท่าน

แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- ✿ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) เพื่อให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- ✿ การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
 - Adult Learning การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์
 - Ice break การละลายพฤติกรรมด้วยการรู้จัก ชื่นชมตัวเอง
 - Sharing การบรรยายเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
 - Work Shop การสร้างความเข้าใจด้วยตัวเอง
 - Coaching การให้มุมมอง ใช้คำถาม เพื่อดึงศักยภาพของท่าน
 - Role Playing การจำลองสถานการณ์ให้เห็น/ฝึกจริง
 - Goal การมีเป้าหมายร่วมกันในการเรียนรู้/พัฒนาทีมงาน
- ✿ กำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม นำความรู้ที่ได้รับ ไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

❖ ภาพรวมของหลักสูตร

- ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
- ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่น ด้วยตัวเอง
- สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิดของตัวเอง
- เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วน ด้วยตัวเอง

❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส

- กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
- กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (อย่างไม่กังวล)
- กระตุ้นด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
- กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอกล้าปรึกษาหัวหน้า และ กล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ