

เทคนิคการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้วยศักยภาพ “นักสื่อสารที่เกิดผล”

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นกลยุทธ์และเครื่องมือหลักที่สำคัญในการสร้างความแตกต่าง และโอกาสในการแข่งขันในธุรกิจประเภทเดียวกัน การวางแผนกลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์ หรือการวางแผนกลยุทธ์การสื่อสาร เพื่อการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นงานที่มีความสำคัญและมีคุณค่าต่อลูกค้า ต่อองค์กร และต่อความภาคภูมิใจของผู้ให้บริการ

ดังนั้น องค์กรธุรกิจ หรือหน่วยงานต่างๆ จึงมุ่งให้ความสำคัญต่อเทคนิคการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้วยศักยภาพนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อการบริการลูกค้าให้ประทับใจ จึงมีความจำเป็นที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานบริการลูกค้าด้านการสื่อสารมากยิ่งขึ้น เสริมสร้างการบริหารจัดการระบบการบริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ และเพิ่มประสิทธิผล ร่วมสร้างสรรคคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ฝึกอบรม

1. เข้าใจและทราบถึงประโยชน์ด้านเทคนิคการสื่อสาร และกลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
2. เกิดความเข้าใจ และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและนำแนวคิดการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้าไปใช้ในธุรกิจได้
3. สามารถเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขัน และช่วงชิงความได้เปรียบทางการตลาด
4. มีความเข้าใจต่อแนวคิดการตลาดแบบสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า
5. เข้าใจกลยุทธ์ทำให้ลูกค้ามีความภักดี (Loyalty Brand) ต่อธุรกิจหรือบริการ
6. มีทัศนคติที่ดีในการบริการด้านการสื่อสารที่เกิดผล

หัวข้อฝึกอบรม

1. มาตรฐานสำคัญของอาชีพ “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์” - การทำความเข้าใจข้อมูล
2. ทัศนคติในการบริการด้านการสื่อสารที่เกิดผล - การแยกประเภทเรื่อง
3. กลยุทธ์การเป็น-นักพูด-นักฟัง-นักเขียน-นักอ่าน ที่ดี
4. หลักการ “การใช้ภาษา และสำนวน”
5. การจัดระบบ และการวางแผนการตอบรับ
6. การฝึกปฏิบัติกลุ่ม Case Study จากสถานการณ์จริง
7. การนำเสนอผลงานกลุ่มและการประเมินผล
8. สรุป และคำถาม – คำตอบ

วิทยากร อาจารย์ประภาภรณ์ พันสพรประสิทธิ์ อดีต ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด (มหาชน), เลขานุการกรรมการผู้จัดการ บริษัท เอสโซ่ แสตนด์การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เบอรัลล์ ยุกเกอร์ จำกัด, เลขานุการผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน), อาจารย์และวิทยากรอิสระในมหาวิทยาลัยและบริษัทชั้นนำต่างๆ, ผู้เขียนหนังสือ “ความสุขที่แท้จริงของอาชีพเลขานุการ”

กำหนดการ	วันพฤหัสบดีที่ 17 ตุลาคม 2556	ค่าลงทะเบียน : บุคคลทั่วไป	2,500 + 175 = 2,675
เวลา	09.00-16.00 น.	ค่าลงทะเบียน : สมาชิก	2,400 + 168 = 2,568
สถานที่	โรงแรมเวโรนีก้า ถ.รัชดาภิเษก	โอนเงินก่อน 10 ท่านแรก	2,300 + 161 = 2,461

หมายเหตุ – ค่าลงทะเบียน รวมค่าเอกสาร, อาหาร เครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ

– ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสัมมนาสามารถหักลดหย่อนภาษีได้ 200%

ใบลงทะเบียนเข้าร่วมอบรมสัมมนา

หลักสูตร **เทคนิคการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยศักยภาพ “นักสื่อสารที่เกิดผล”**

กำหนดการ **วันพฤหัสบดีที่ 17 ตุลาคม 2556 เวลา 09.00-16.00 น.**

ณ โรงแรมเวโรนีก้า ถ.รัชดาภิเษก (MRT รัชดาภิเษก ประตู 1, ใกล้ สัน.สุทธิสาร) กรุงเทพฯ

รายการค่าลงทะเบียน: 1 ท่าน	ราคา + vat 7%	ราคาหลังหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<input type="checkbox"/> 2,500 + 175 = 2,675	<input type="checkbox"/> 2,675 – 75 = 2,600
สมาชิกสัมมนา	<input type="checkbox"/> 2,400 + 168 = 2,568	<input type="checkbox"/> 2,568 – 72 = 2,496
บุคคลทั่วไปโอนเงินก่อน 10 ท่านแรก	<input type="checkbox"/> 2,300 + 161 = 2,461	<input type="checkbox"/> 2,461 – 69 = 2,392

รายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนา

1. ตำแหน่ง.....
2. ตำแหน่ง.....
3. ตำแหน่ง.....

• **ที่อยู่เพื่อออกใบเสร็จ :** (กรุณากรอกรายละเอียดให้ชัดเจนเพื่อความถูกต้องในการออกใบเสร็จ)

(บจก./บมจ./หจก./ส่วนบุคคล) ชื่อ.....เลขที่.....หมู่.....
 อาคาร/หมู่บ้าน.....ชั้น.....ตึก/ซอย.....
 ถนน.....แขวง/ตำบล.....อำเภอ/เขต.....
 จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
 โทรสาร.....ผู้ประสานงาน.....E-mail :

• **ประเภทธุรกิจ**

.....

• **ต้องการหักภาษี ณ ที่จ่ายหรือไม่** ต้องการ ไม่ต้องการ

กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ในนาม บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด เลขที่ 34/289 หมู่บ้านไทยสมบูรณ์ 2

หมู่ที่ 2 ต.คลองสาม อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี : **0135556000220**

ปัญหาที่ท่านต้องการทราบเป็นพิเศษในเรื่องที่สมัคร

.....

โอนเงินเข้าบัญชี : บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด ประเภทบัญชี ออมทรัพย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซียร์รังสิต เลขที่บัญชี **364-236239-5**

กรุณาแฟกซ์ใบลงทะเบียนหรือหลักฐานการโอนเงินมาที่ fax. เบอร์ 02-992-5278

บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด 801/74 ม.8 ถ.พหลโยธิน ต.คูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี 12130

โทร. 02-992-5277, 089-925-4790 โทรสาร 02-992-5278

e-mail : knctrainingcenter@hotmail.com, www.knctrainingcenter.com