



Course outline

หลักสูตร การบริหารจัดการลูกค้า พลิกปัญหาใหญ่ให้เป็น โอกาสทอง

หลักสูตร 1 วัน

โดย

อาจารย์ นันทชัย อินทรอักษร

หลักการ/ แนวความคิด

นักการขายและนักการตลาดทั้งหลาย ได้รับความกดดันจาก ประโยคที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” มาตลอด แต่ในหลาย ๆ ครั้ง ประโยค ๆ นี้กลับกลายเป็นปลายหอกที่กลับมาทิ่มแทงค่าคอมมิชชั่น หรือแม้กระทั่งผลกำไรของบริษัทโดยรวมชนิดลูกไม่ขึ้นมานักต่อนัก เพราะว่าลูกค้าประจำที่เราคาดหวังไว้ว่าจะรักจะเอ็นดูเรา สามารถเลิกเอ็นดูเราได้ทันที เพราะถึงแม้ว่าการใช้บริการของเรานั้นจะคุ้มค่าสำหรับเขา แต่อยู่ดี ๆ อาจจะไม่สบอารมณ์ขึ้นมาเฉย ๆ หรืออาจจะสร้างสถานการณ์เพื่อการต่อรอง ทั้ง ๆ ที่ตัวเลือกอื่น ๆ ก็แทบไม่ดีเท่าเรา

จะอย่างไรที่เรา และลูกค้าจะได้มาเคิบโตพร้อมกัน เป็นแนวร่วมหุ้นส่วนชีวิตทางธุรกิจที่มีแต่ประโยชน์ที่เด่นชัดให้กันและกัน โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับแนวระนาบคือเท่าเทียมกัน ปัญหานี้จะถูกแก้ไขด้วยการปรับกลยุทธ์ขององค์กรด้านการบริหารจัดการกับลูกค้า ซึ่งหลักสูตรการบริหารจัดการลูกค้า (เจ้าปัญหา) พลิกปัญหาใหญ่ให้เป็นโอกาสทองจะตอบโจทย์ดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ★ เพื่อเตรียมความพร้อมของพนักงานการขายในการดูแลลูกค้าทั้งไทย และต่างชาติที่นับวันจะมีความต้องการเฉพาะเจาะจงมากขึ้น
- ★ เพื่อให้รู้จัก และเข้าใจกลเม็ดเด็ดพรายของลูกค้าที่สามารถสร้างเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่
- ★ การดูแลลูกค้าแบบตัวต่อตัวแบบสมัยใหม่

- ★ เพื่อร่วมอภิปรายการดูแลแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน และมีความเป็นมืออาชีพ พลิกปัญหาใหญ่ให้เป็นโอกาส
- ★ เพื่อให้ทุกอย่างจบลงด้วยดีที่สุดสำหรับชื่อเสียงของพนักงานขาย และภาพลักษณ์ขององค์กร

รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- ★ ประเภทของลูกค้า การดูแลลูกค้า VS ประเภทของสินค้าและบริการ
- ★ มุมมองของลูกค้าในฐานะผู้จ่ายเงินในระดับต่าง ๆ ข้อดีและข้อเสีย
- ★ วิธีต่าง ๆ ที่ลูกค้าใช้ในการสร้างครมม่า หรือทำเรื่องเล็กเป็นเรื่องใหญ่ (หลายชาติหลายรูปแบบ)
- ★ ลักษณะการแก้ปัญหาที่น่าไปใช้ได้ทันที เพื่อพลิกสถานการณ์ให้เป็นโอกาสทองของเรา
- ★ ข้อควร และไม่ควรทำในการติดกับลูกค้าเจ้าเล่ห์สารพัดพิษ
- ★ Role Play, workshop

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

- ★ การบรรยาย 40%
- ★ เกม/ กิจกรรมกลุ่ม/ ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 60%

ผู้ประสานงานหลักสูตร



อ.นัน



084-4344-971



thematrixtraining@gmail.com



<https://www.thematrixtraining.com/>