



**Course:**

# Customer Management by Sales Touch Point

กลยุทธ์การบริหารลูกค้าแบบ Sales Touch Point

---

Duration: 1 day (9:00 – 16:00)

**หลักการและเหตุผล:**

ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ลูกค้ามีตัวเลือกในด้านของผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มขึ้นอย่างมาก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในเรื่องของการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ เป็นเหตุให้องค์กรต้องพัฒนาศักยภาพกลยุทธ์และความสามารถของทีมบุคลากรให้มากขึ้น เพื่อรักษาลูกค้าเก่าและสร้างความจงรักภักดี มิให้ลูกค้าเปลี่ยนใจไปเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของคู่แข่ง นอกจากนี้ยังต้องแสวงหาลูกค้าใหม่ไปพร้อมๆ กัน เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับองค์กร ดังนั้นหากสามารถยกระดับความสามารถในการจัดการบริหารลูกค้าแบบ Sales Touch Point ได้ตลอดเวลาและในทุกๆ ครั้งที่ลูกค้าเข้ามาสัมผัสองค์กรได้มากขึ้นเท่าใด ก็จะสามารถสร้าง ขยายฐาน และรักษาลูกค้าไว้กับองค์กรได้มากขึ้นเท่านั้น

**หัวข้อการสัมมนา:**

- กลยุทธ์การเป็นผู้นำตลาด
- Sales Touch Point ในยุคตลาด 3.0
- ความสำคัญของ Sensory Marketing กับ Sales Touch Point
- Sales Touch Point กับ Customer Experience Marketing
- ความลับในการเข้าหาลูกค้า ลูกค้าเข้าหาได้ง่ายกว่าที่คิด
- ผู้บริหารระดับสูงจึงต้องทำตัวให้ลูกค้าเข้าหาได้ง่าย
- The Promotion – Expectation Chain
- Integration and Total Connection
- การทำงานเป็นทีม
- ความผิดพลาด 10 ประการในการพัฒนาทีมงาน
- หลักการบริการลูกค้าแบบ บูมเบอแรง
- การแสวงหาความใกล้ชิดกับลูกค้า
- การเจียจุฟังลูกค้า
- ท่านมีวิธีป้องกันโรค “กับตันร้านอาหาร” อย่างไร
- แบบทดสอบ Ear-Q
- Customer Panel
- ทำอย่างไร จึงได้รับคำตำหนิมากขึ้น
- กับดักที่พึงระวังในการบริการ
- การจัดการกับคำตำหนิซึ่งเป็นสิ่งง่ายมาก
- การเผชิญหน้ากับลูกค้า



- การแต่งกายและอารมณ์เพื่อความสำเร็จในการเข้าพบลูกค้า
- การแสดงออกเพื่อความสำเร็จในการพบลูกค้า
- วิธีการจำชื่อลูกค้า
- การสร้างความเพลิดเพลินให้ลูกค้า
- ลูกค้าภายใน
- Lip Service ได้ผลดีแค่ไหน
- Workshop การสร้าง Emotional Value
- Workshop คนดีชอบแก้ไขคนอย่างไรชอบแก้ตัว
- Workshop Love Me Love My Dog
- Workshop การให้อิสระภาพกับคนในแนวหน้าในการให้เขาสร้างสรรคสิ่งทีคิดว่าเป็นประโยชน์กับการบริการ
- Workshop การขอบคุณและขอโทษ
- Moment of Truth และ Workshop
- การแก้ไขเมื่อผู้มาติดต่อติหรือบ่น
- Workshop การทำให้ลูกค้าเข้าใจว่าเรากำลังฟังอย่างตั้งใจ
- Customer Service Evolution
- การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมในการมุ่งสู่ลูกค้า
- มาตรฐานการทำงานและให้ข้อมูล
- วงจร Sales Touch Point ที่มีประสิทธิภาพ
- CEM Loyalty Ladder
- 10 แนวทางในการสร้างสัมพันธ์ภาพเชิงประสบการณ์
- การสร้างสัมพันธ์ภาพผ่าน Brand, CEM, People Touch Point
- ผลเสียจากการสร้างประสบการณ์แย่ๆ เดิมๆ ให้กับลูกค้า
- 5 ขั้นตอนในการสร้างและบริหารประสบการณ์ภาคปฏิบัติระหว่างพนักงานกับลูกค้าในการสร้างประสบการณ์ใหม่
- กลยุทธ์การสร้างลูกค้าที่จงรักภักดี
- การอบรมและพัฒนาด้านบริการที่เกี่ยวข้องกับ Sales Touch Point

#### รูปแบบการสัมมนา:

- การสัมมนาหลักสูตรนี้ มุ่งเน้นผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลาง โดยเน้นการมีส่วนร่วมและมีการทำ Workshop และบทบาทสมมติ พร้อม VDO ประกอบการสัมมนา

#### วิทยากร:

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

#### การศึกษา

- บัณฑิตบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



**BOSTON NETWORK**  
The Global Knowledge Network

- พาณิชยศาสตร์มหาบัณฑิต MBA มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปริญญาเอก การบริหารธุรกิจจากสหรัฐอเมริกา ( PhD in Management, American University of Human Sciences, USA )

#### ประสบการณ์ทำงาน

- กรรมการผู้จัดการ บริษัท ลัคกี้ สตาร์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย)
- รองผู้อำนวยการฝ่ายขาย บริษัท โอเอสสภา จำกัด
- ผู้บริหารการขายอาวุโส บริษัท เนสเลย์ ประเทศไทย จำกัด
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมพนักงานขาย บริษัท ยิลเลตต์(ประเทศไทย)จำกัด
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาการขาย บริษัท เบปทีโคล่า อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (ประเทศไทย) จำกัด
- ผู้จัดการภาค บริษัท พร็อคเตอร์ แอนด์ แกมเบล จำกัด (พี แอนด์ จี)
- ผู้จัดการทั่วไป สายงานการขาย บริษัท ทีโอเอ จำกัด
- ผู้จัดการฝ่ายขายทั่วไป บริษัท ไฟร์โมสต์ ฟริสแลนด์ (ประเทศไทย)จำกัด(มหาชน)

#### วันและเวลาในการจัดงานสัมมนา

วันที่ 12 ตุลาคม 2560 เวลา 09.00-16.00 น. ณ โรงแรม จัสมิน ซิตี้ (ซอยสุขุมวิท 23) หรือโรงแรมที่เทียบเท่า  
**(สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)**

#### ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา

ราคา 5,500 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีได้ 200%ของค่าใช้จ่ายจริง  
(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใ้ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)

**สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย**



**BOSTON NETWORK**  
The Global Knowledge Network



แผนที่ โรงแรมจัสมีนซิตี (ซอยสุขุมวิท 23) (สถานที่อาคารมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)





## Registration Form

บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด 573/140 (สำนักงานใหญ่) ซอยรามคำแหง 39 แขวงพลับพลา  
เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 Tel: 0-2949-0955/ 0-2318-6891 Fax: 0-2949-0991  
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105548037730

\* ข้อมูลผู้เข้าร่วมสัมมนา : (โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนและชัดเจน, ภาษาไทย: ตัวบรรจง, ภาษาอังกฤษ: ตัวพิมพ์)

หลักสูตรที่ร่วมสัมมนา _____	วันสัมมนา _____
ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____	
(ภาษาอังกฤษ) _____	
บริษัท (ภาษาไทย) _____	
(ภาษาอังกฤษ) _____	
ตำแหน่งงาน: _____	แผนก/ฝ่าย: _____
เบอร์โทรศัพท์ที่ทำงาน: _____	ต่อ _____ เบอร์โทรศัพท์มือถือ: _____
Fax: _____	E-mail: _____
ชื่อผู้ประสานงาน (HR) _____	เบอร์โทรศัพท์ _____ ต่อ _____

ข้อมูลเพื่อใช้ออกใบกำกับภาษี : โปรดตรวจสอบความชัดเจนครบถ้วน เพื่อความถูกต้องของใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีที่ท่านจะได้รับ

ชื่อที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี : _____	<input type="checkbox"/> ตามชื่อบริษัทด้านบน
ที่อยู่ที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี : _____	
_____	
_____	

การชำระเงินค่าสัมมนา: สามารถสอบถามรายละเอียดและสำรองที่นั่งได้ที่ 0-2949-0955/ 0-2318-6891 ต่อ 104,105,108,109

<p><b>วิธีการชำระเงิน</b></p> <p><input type="checkbox"/> โอนเงินเข้าบัญชี บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด ธนาคารธนชาต สาขารัชดาภิเษก บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 260-2-15492-2 โอนวันที่ _____</p> <p><input type="checkbox"/> ถิ่นเช็คจ่ายพนักงานในนาม บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด</p> <p><input type="checkbox"/> จ่ายเงินสดพนักงาน</p> <p>หากข้อมูลครบถ้วนแล้ว กรุณาส่งกลับมาที่ Email: seminar@bostonnetwork.com หรือ Fax มาพร้อมกับ สำเนาการโอนเงินที่ 0-2949-0991 *</p> <p>*โปรดนำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายมาขึ้นในวันสัมมนา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้ส่งเอกสารลงทะเบียนครบถ้วนและชำระเงินแล้วเท่านั้น</li> <li>• เจ้าหน้าที่จะแจ้งยืนยันการลงทะเบียนของท่านอีกครั้งหลังจากได้รับเอกสาร</li> <li>• ในกรณีที่ท่านสำรองที่นั่งไว้แล้วแต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อนวันงานอย่างน้อย 10 วัน หากไม่แจ้งตามกำหนด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเอกสารเป็นจำนวน 50% ของอัตราค่าลงทะเบียน</li> </ul>
---