



**Course:**

**CRM in Action!**

*Customer Relationship Management Workshop Your Roadmap to Profitable Customer Relation*

---

Course ID: BN070017

Duration: 2 Days (9:00 – 16:00)

**หลักการและเหตุผล:**

ในยุคปัจจุบันคุณอาจเรียนรู้ CRM หากแต่เป็นการเรียนรู้ในแง่ของทฤษฎี ส่วนภาคปฏิบัติงานจริงในองค์กรให้เห็นผลอย่างจริงจังนั้น คุณอาจจะจับต้นชนปลายไม่ถูก หลักสูตรนี้เหมาะสมกับธุรกิจที่อยู่ในช่วงเริ่มต้นนำ CRM ไปใช้ในองค์กร หรือธุรกิจที่ต้องการหาแนวทางใหม่ ๆ นำไปปรับใช้กับโปรแกรม CRM ในธุรกิจของตน โดยจะยกตัวอย่างการนำโปรแกรม CRM ไปปฏิบัติใช้จริงขององค์กรต่าง ๆ เพื่อให้คุณได้เห็นภาพที่ชัดเจนของ CRM มากขึ้น

**ประโยชน์ที่ได้รับ:**

- เรียนรู้เครื่องมือ Framework และ Action Plan ในการทำ CRM แบบ Step by Step ที่ช่วยให้คุณมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่อนำไปใช้งานจริงในองค์กรอย่างได้ผล
- ศึกษาปัจจัยความสำเร็จ ข้อควรระวังเพื่อลดความเสี่ยง และความล้มเหลวของการทำ CRM เพื่อนำไปสู่การเริ่มต้นลงมือปฏิบัติที่ดีและประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร
- เรียนรู้การกำหนดเกณฑ์ในการวัดความสำคัญของลูกค้า การกำหนดกลุ่มเป้าหมายของโปรแกรม CRM รวมทั้งวิธีการนำฐานข้อมูลของลูกค้าที่มีอยู่มาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพไว้ให้ยาวนาน และเกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

**หัวข้อการบรรยาย:**

- การตลาดและพฤติกรรมของลูกค้าในศตวรรษที่ 21
- แนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management; CRM) ในศตวรรษที่ 21
- แนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์แบบครบวงจร (Integrated Relationship Management ; IRM)
- วิธีสร้างความประทับใจ เพิ่มความภักดีในตราสินค้า และสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้า
- กิจกรรมการตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- การสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้ารายใหญ่ (Key Account Management ; KAM)
- ขั้นตอนการออกแบบโปรแกรม CRM พร้อมตัวอย่างการนำไปใช้จริง
- Workshop : CRM Plan



เหมาะสำหรับ:

- เจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับกลางและระดับสูง ผู้บริหารฝึกหัด ผู้จัดการอาวุโส ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดูแลลูกค้า รวมทั้งผู้ที่สนใจศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องการบริหารจัดการด้านการตลาดและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

## Why Boston Network?

---

- **World Class Curriculum** - our course curriculums incorporate best-in-business thinking and practices and are designed for all organizational levels.
- **Renowned Trainers** - all our seminars, conferences are led by senior executives, managers, authors, educators, consultants, even CEOs. They're not only skilled speakers, but top business practitioners who have been in the trenches
- **Satisfaction Guarantee** - we are totally focused on customer satisfaction. Our 100% customer satisfaction guarantee is the factor that will distinct us from others.
- **Experienced Training Specialist** - with more than five years of experiences, we bring in latest business know-how, world-class cutting edge management knowledge, and valuable insights to Thai society. We held over 200 seminar events each year with more than 10,000 executive participants countrywide.



### **100% Satisfaction Guarantee**

After attending Boston Network seminar or event, if you are not fully satisfied that we have delivered everything promised. Simply notify the seminar administrator by the lunch break and we will refund the entire registration fee.



เพิ่มยอดขาย ชนะคู่แข่ง ชนะใจลูกค้า ต้องเรียนหลักสูตร

# CRM in Action!

Customer Relationship Management Workshop  
Your Roadmap to Profitable Customer Relation

เรียนรู้กลยุทธ์การบริหารลูกค้าและ  
การนำ CRM ไปใช้ในองค์กรให้เห็นผลอย่างแท้จริง  
รู้ทฤษฎีบ้างแล้ว ไม่รู้ว่าจะเริ่มที่ไหน อย่างไร หลักสูตรนี้คือคำตอบ  
ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าอบรมในหลักสูตร



### CRM Workshop

- ศึกษาปัจจัยความสำเร็จ ข้อควรระวังเพื่อลดความเสี่ยงความล้มเหลวของการทำ CRM
- เรียนรู้เครื่องมือและ Framework แผน Action Plan การทำ CRM แบบ Step by Step
- เรียนรู้การกำหนดเกณฑ์ในการวัดความสำคัญของลูกค้า
- ทราบแนวทางในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของโปรแกรม CRM
- เข้าใจหลักการวางตำแหน่งของธุรกิจ / สินค้า โดยใช้หลักลูกค้าสัมพันธ์
- ประมาณการงบกำไรขาดทุนจากโครงการ CRM
- วิธีการควบคุมและประเมินผลโปรแกรม CRM

### CRM Knowledge Update

- ข้อมูลสภาพตลาดในปี และแนวโน้ม
- พฤติกรรมของลูกค้าและแนวโน้ม
- ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ CRM ในปัจจุบัน

**Management &  
Business Strategy Essentials**  
[www.bostonnetwork.com](http://www.bostonnetwork.com)



**BOSTON** \* **NETWORK**  
The Global Knowledge Network

**Course Package**



Tel. 02-318-6891, 086-342-6072  
E-mail: [seminar@bostonnetwork.com](mailto:seminar@bostonnetwork.com)