



**BOSTON NETWORK**  
The Global Knowledge Network

**Course:**

## **Customer Management by Sales Touch Point**

กลยุทธ์การบริหารลูกค้าแบบ Sales Touch Point

**Duration:** 1 Day (9:00 – 16:00)

### **เพิ่มยอดขาย มัดใจลูกค้า**

ต้องจัดการ Touchpoint ให้เป็น สร้างประสบการณ์  
ความพึงพอใจให้กับลูกค้าของคุณ

**BOSTON NETWORK**

The Global Knowledge Network



**PRACTICAL WORKSHOP**



## **CUSTOMER MANAGEMENT BY SALES TOUCH POINT**

**กลยุทธ์การบริหารลูกค้าแบบ  
SALES TOUCH POINT**

**เรียนรู้การรักษาลูกค้าเก่า ดึงดูดลูกค้าใหม่**

ได้อย่างต่อเนื่อง สร้างกลยุทธ์การบริหารลูกค้าแบบมืออาชีพ

**พัฒนาสารและบริการที่ยากจะปฏิเสธ**

ด้วยการสร้าง Touch Point ที่ทรงประสิทธิภาพ  
เพื่อความสำเร็จของธุรกิจของคุณ

**สอนโดย  
คณาจารย์  
มืออาชีพ**

**Class  
Inhouse**

**Class  
Public**

**Live  
Distance  
Training**



[www.bostonnetwork.com](http://www.bostonnetwork.com)

**02-949-0955**





### หลักการและเหตุผล:

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

### หัวข้อการสัมมนา:

- กลยุทธ์การเป็นผู้นำตลาด
- Sales Touch Point ในยุคตลาดปัจจุบัน
- ความสำคัญของ Sensory Marketing กับ Sales Touch Point
- Sales Touch Point กับ Customer Experience Marketing
- ความลับในการเข้าหาลูกค้า ลูกค้าเข้าหาได้ง่ายกว่าที่คิด
- ผู้บริหารระดับสูงจึงต้องทำตัวให้ลูกค้าเข้าหาได้ง่าย
- การทำงานเป็นทีม
- ความผิดพลาด 10 ประการในการพัฒนาทีมงาน
- หลักการบริการลูกค้าแบบนุ่มนวลแรง
- การแสวงหาความใกล้ชิดกับลูกค้า
- การเจียจุฟังลูกค้า
- Customer Panel
- ทำอย่างไร จึงได้รับคำตำหนิมากขึ้น
- กับดักที่พึงระวังในการบริการ
- การจัดการกับคำตำหนิซึ่งเป็นสิ่งง่ายมาก
- การเผชิญหน้ากับลูกค้า
- การแต่งกายและอารมณ์เพื่อความสำเร็จในการเข้าพบลูกค้า
- การแสดงออกเพื่อความสำเร็จในการพบลูกค้า
- วิธีการจำชื่อลูกค้า
- การสร้างความเพลิดเพลินให้ลูกค้า
- ลูกค้าภายใน
- การแก้ไขเมื่อผู้มาติดต่อ ตีหรือบ่น
- 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
- กรณีศึกษา และ Workshop

**เหมาะสำหรับ:**

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย การตลาด ผู้จัดการฝ่ายขาย/ผลิตภัณฑ์/การตลาด ผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไป

**วิทยากร:**

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

**วัน เวลา สถานที่ และค่าใช้จ่าย ในการเข้าร่วมงานสัมมนา**

วันที่ 24 มกราคม 2568 เวลา 09.00 - 16.00 น. โดยสามารถเลือกการเข้าอบรมได้ 2 ช่องทาง ดังนี้

1. เข้าร่วมอบรมที่โรงแรมจัสมิน ซิตี้ (ซอยสุขุมวิท 23) หรือโรงแรมที่เทียบเท่า  
**(สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)**  
ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา ราคา 6,500 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)
2. เข้าร่วมอบรมแบบทางไกลโดยการประชุม Distance Learning Instructor-led Virtual Class via Face to Face Application  
ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา ราคา 5,500 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อผู้ประสานงานอบรม โทร: 02 949 0955, 02 318 6891, 086 337 8266, Email: [seminar@bostonnetwork.com](mailto:seminar@bostonnetwork.com) และ Line ID: @bostonnetwork





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

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

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย



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

แผนที่ โรงแรมจัสมีน ซิตี้ (ซอยสุขุมวิท 23) (สถานที่ที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)





## Registration Form

บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด (สำนักงานใหญ่) 573/140 ซอยรามคำแหง 39 แขวงพลับพลา  
เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 Tel: 02-949-0955, 02-318-6891  
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105548037730

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

หลักสูตรที่ร่วมสัมมนา	_____	วันสัมมนา	_____
สนใจร่วมการอบรม	<input type="checkbox"/> แบบ Classroom	<input type="checkbox"/> แบบ Virtual Online	<input type="checkbox"/> เข้าร่วมได้ทั้ง 2 แบบ ขึ้นอยู่กับกรณียืนยันการจัดจากสถาบัน
ชื่อ-นามสกุล	(ภาษาไทย) _____		
	(ภาษาอังกฤษ) _____		
บริษัท	(ภาษาไทย) _____		
	(ภาษาอังกฤษ) _____		
ตำแหน่งงาน:	_____	แผนก/ฝ่าย:	_____
เบอร์โทรศัพท์ที่ทำงาน:	_____	เบอร์โทรศัพท์มือถือ:	_____
เบอร์โทรสาร Fax:	_____	E-mail:	_____
ชื่อผู้ประสานงาน (HR)	_____	เบอร์โทรศัพท์	_____

ข้อมูลเพื่อใช้ออกใบกำกับภาษี : โปรดตรวจสอบความชัดเจนครบถ้วน เพื่อความถูกต้องของใบเสร็จใบกำกับภาษีที่ท่านจะได้รับ)

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

การชำระเงินค่าสัมมนา : สามารถสอบถามรายละเอียดและสำรองที่นั่งได้ที่ 02-949-0955, 02-318-6891 ต่อ 104, 105, 108, 109

<p><b>วิธีการชำระเงิน</b></p> <p><input type="checkbox"/> โอนเงินเข้าบัญชี บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด</p> <p>ธนาคารที่เอ็มบีธนชาต สาขาเอสพลานาด รัชดา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 667-2-01501-0 โอนวันที่ _____</p> <p>ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสี่แยกศรีวรา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 140-2-63049-9 โอนวันที่ _____</p> <p><input type="checkbox"/> ถีเช็คจ่ายหน้างานในนาม บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด</p> <p><input type="checkbox"/> จ่ายเงินสดหน้างาน</p> <p>ข้อมูลครบถ้วนแล้ว กรุณาส่งกลับมาที่ Email: seminar@bostonnetwork.com หรือ ส่งผ่าน Line ID: @bostonnetwork</p> <p><b>*โปรดนำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายมายื่นในวันสัมมนา*</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้ส่งเอกสารลงทะเบียนครบถ้วนและชำระเงินแล้วเท่านั้น</li> <li>2) เจ้าหน้าที่จะแจ้งยืนยันการลงทะเบียนของท่านอีกครั้งหลังจากได้รับเอกสาร</li> <li>3) ในกรณีที่ท่านสำรองที่นั่งไว้แล้วแต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อนวันงานอย่างน้อย 10 วัน</li> </ol> <p><b>*หากไม่แจ้งตามกำหนด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเอกสารเป็นจำนวน 50% ของอัตราค่าลงทะเบียน*</b></p>
--