



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

**Course:**

# **Customer Experience & Relationship Management 4.0 (CEM & CRM 4.0)**

บริหารสัมพันธ์ภาพลูกค้าด้วยประสบการณ์...กฎแห่งความสำเร็จของธุรกิจยุค 4.0

**Duration:** 1 Day (9:00 – 16:00)



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

**PRACTICAL WORKSHOP**

อยากสำเร็จ  
ต้องเข้าใจลูกค้า

ด้วยหลักสูตร

## **CUSTOMER EXPERIENCE & RELATIONSHIP MANAGEMENT 4.0 (CEM & CRM 4.0)**

เรียนรู้วิธีการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) รวมทั้งการจัดการ ประสบการณ์ลูกค้า (CEM) พร้อมทั้งเรียนรู้เทคนิคการบริหารด้านการตลาด การสื่อสารกับลูกค้า รวมทั้งการประเมินผลความสำเร็จ เพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่าง องค์กรชั้นนำ



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 มิให้ลูกค้าเปลี่ยนใจไปเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของคู่แข่ง นอกจากนี้ยังต้องแสวงหาลูกค้าใหม่ไปพร้อมๆ กัน เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับองค์กร ดังนั้นหากสามารถยกระดับความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) รวมทั้งการจัดการประสบการณ์ลูกค้า (CEM) ได้ตลอดเวลาและในทุกๆ ครั้งที่ลูกค้าเข้ามาสัมผัสองค์กรได้มากขึ้นเท่าใด ก็จะสามารถสร้าง ขยายฐาน และรักษาลูกค้าไว้กับองค์กรได้มากขึ้นเท่านั้น

### ประโยชน์ที่จะได้รับ:

- เรียนรู้วิธีการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) รวมทั้งการจัดการประสบการณ์ลูกค้า (CEM)
- เรียนรู้และทราบแนวคิดการตลาดสร้างประสบการณ์ การสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความผูกพัน ใกล้ชิดและภักดีในตราสินค้าและองค์กร
- เรียนรู้วิธีการ และเทคนิคการสร้างความแตกต่างให้กับการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- เรียนรู้เทคนิคการบริหารด้านการตลาด การสื่อสารกับลูกค้า รวมถึงการประเมินผลความสำเร็จเพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้า

### หัวข้อการบรรยาย:

- ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับโลกธุรกิจยุค 4.0 (World Business 4.0)
- ยุคสมัยของโลกธุรกิจและการตลาด (An Era of Global Business and Marketing)
  - ยุคแห่งการผลิตและพัฒนาผลิตภัณฑ์ (The Era of Product & Production)
  - ยุคแห่งการตอบสนองความต้องการลูกค้า (The Era of Customers)
  - ยุคแห่งการสร้างความต้องการลูกค้า (The Era of Innovations)
  - ยุคแห่งข้อมูล คุณค่าและการเติมเต็ม (The Era of Human Spirit & Digital Transformation)
- เข้าใจ เข้าถึง ลูกค้ายุคใหม่ด้วยกลไกและความลับของสมอง (Customer Insight by Brain Secret Concept)
  - มุมมอง ทศนคติ และวิถีความคิด ของลูกค้า
  - เคมีของสมอง 2 ซีก
  - เหตุการณ์และประสบการณ์
- แนวความคิดสำคัญที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ายุคใหม่ (The New Paradigm of Customer Concept)
  - ระดับของลูกค้า (PCCK)
  - ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ (Influencer)
  - ประเภทของลูกค้า (Type of Customer)
  - ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการตัดสินใจซื้อของลูกค้า
  - ขั้นตอนการตัดสินใจและผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อของลูกค้า
  - การแสวงหาลูกค้ารายใหม่และการรักษาลูกค้ารายเดิม
- เครื่องมือและขั้นตอนในการค้นหา กลั่นกรอง และจัดกลุ่มลูกค้า
  - Law of Pareto 80:20
  - ABC Matrix



- วิเคราะห์โลกแห่งประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience)
  - ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (Needs & Expectation)
  - ความเจ็บปวดและความรื่นรมย์ของลูกค้า (Pain & Delights)
  - Earth & Cyberspace
- ออกแบบประสบการณ์ลูกค้า (Experience Architecture)
  - สร้างเรื่องราวกระตุ้นความรู้สึก (Story Design)
  - พึ่งใจแบบส่วนตัว (Customization)
  - ความสุขและความสนุก (Happiness & Fun)
- การบริหารสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า (Customer Relationship Management)
  - กระบวนการบริหารสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า (CRM Process / DEAR Model)
    - ฐานข้อมูลลูกค้า (Database)
    - เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ (Electronic)
    - โปรแกรมสร้างความสัมพันธ์ (Action)
    - การรักษาฐานลูกค้า (Retention)
  - กลยุทธ์การตลาดแบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Strategy)
  - สำนึกแห่งความรับผิดชอบ (Accountability)
  - สร้างสรรค์คุณค่าเพื่อสังคม (Creating Share Value)

#### รูปแบบการบรรยาย:

- บรรยายประกอบการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างวิทยากรและผู้เข้าสัมมนา
- กรณีศึกษา (Case Study) และกิจกรรมบทบาทสมมติ (Role Play)

#### เหมาะสำหรับ:

- เจ้าของธุรกิจ, ผู้บริหาร และหัวหน้าสายงานการขายหรือการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการขาย, พนักงานขาย, นักการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการขาย และบุคคลทั่วไปที่สนใจพัฒนาทักษะด้านการขายของตนเองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



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

วิทยาการ:

วิทยาการผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

วัน เวลา สถานที่ และค่าใช้จ่าย ในการเข้าร่วมงานสัมมนา

วันที่ 6 สิงหาคม 2567 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

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

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย



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



แผนที่ โรงแรมจัสมีนซิตี (ซอยสุขุมวิท 23) (สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)





## 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 ขึ้นอยู่กับกรยืนยันการจัดจากสถาบัน
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 สาขาสี่แยกศรีวิภา 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>
---