

หลักสูตรฝึกอบรม

Customer Delight

(การบริการลูกค้าที่แตกต่างอย่างเหนือชั้น)

ในการให้บริการลูกค้านั้น ถ้าหากสามารถส่งมอบบริการให้กับลูกค้าในรูปแบบที่มีความแตกต่างจากองค์กรอื่น ก็จะเป็นเสน่ห์ของตัวเจ้าหน้าที่และองค์กรของเรา ซึ่งหมายถึงเป็นการบริการลูกค้าที่สะท้อนถึงภาพลักษณ์ ถึงแบรนด์ขององค์กรอีกด้วย

หัวข้อเรียนรู้

- แนวการพัฒนากลยุทธ์ตลาดที่สร้างคุณค่าที่แตกต่าง
- 5 หลุมดำ ที่ควรหลีกเลี่ยงในการทำ CRM
- CRM กับการบริหารแนวแบ่งกลุ่มลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจ
- การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าเชิงคุณค่าธุรกิจ
- การบริหารแบบสร้าง Loyalty
- การออกแบบและการบริหารกลยุทธ์เพื่อสร้างความภักดีของลูกค้า
- การวิเคราะห์ตลาดเพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป
- การสร้างความประทับใจ เพื่อความภักดีในตราสินค้า และการสร้างความสัมพันธ์
- การปฏิบัติทุกจุดสัมผัสลูกค้ามีผลต่อ CRM
- บทบาทของบุคลากรในองค์กรทุกคนต่อความสำเร็จของ CRM
- ความตระหนักและเชื่อในพลัง CRM
- หลักการ CEM และวิธีการสร้าง CEM
- ประเภทของ CEM (General service, Branded experience, Themed experience)
- กำหนดช่วงประสบการณ์ของลูกค้าเป้าหมาย
- การหาความต้องการของลูกค้า และออกแบบประสบการณ์ที่ส่งมอบ
- ตัวอย่างการสร้าง CRM และ CEM ชั้นนำระดับโลก
- CEM Workshop

รูปแบบการอบรมสัมมนา

- ✓ บรรยาย
- ✓ Workshop
- ✓ Case Study จากองค์กรที่ประสบความสำเร็จ

กลุ่มผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา

- ✓ ผู้จัดการ
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ เจ้าหน้าที่

ระยะเวลา

1 วัน
(09:00-16:00 น.)