

หลักสูตร

# CRM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

การบริหารความ  
สัมพันธ์กับลูกค้า

CONTACT US





# CRM

## CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

การบริหารความ  
สัมพันธ์กับลูกค้า

ธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น เนื่องด้วยสินค้าและบริการมีความหลากหลาย รวมถึงสินค้าและบริการมีค้อยแตกต่างกัน การรักษาลูกค้าให้เก่าให้คงไว้ หรือการเพิ่มลูกค้าใหม่จึงเป็นเรื่องที่ยาก ธุรกิจจึงมีการขายตัดราคาเพื่อแย่งลูกค้าระหว่างกัน

แต่หากองค์กรมีการสร้างกระบวนการใหม่ๆ ขึ้นมาเพื่อยึดฐานลูกค้าเอาไว้ อาทิ การจัดระบบการบริการลูกค้าให้เป็นมาตรฐาน การจัดระบบ CRM-Customer Relationship Management การมีระบบจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าด้วย Big Data และการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะการดูแลลูกค้าระยะยาว

ดังนั้นหลักสูตรนี้จึงถูกสร้างขึ้นให้เป็นหนึ่งในกระบวนการที่จะช่วยสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างองค์กรกับลูกค้า ภายใต้หลักการ ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง



Impression Training



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



[imp@impressionconsult.com](mailto:imp@impressionconsult.com)



085-5027921 / 02-9217921 / 091-7308979 / 090-9520441



Impression Training



@impressiongroup

The Impression Training Co.,Ltd.



# รายละเอียดของหลักสูตร

**09.00 - 10.30 น.**

## **Section 1 หลักการที่สำคัญของ CRM**

- ความหมายและแนวคิดของ CRM
- ประโยชน์ของการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า
- ความท้าทายและหลุมดำในการนำ CRM มาใช้ในองค์กร
- องค์ประกอบของ CRM

**10.30 - 10.45 น. Break**

**10.45 - 12.00 น.**

## **Section 2 ความรู้พื้นฐานที่สำคัญของ CRM**

- ลูกค้า และประเภทของลูกค้า
- ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric)
- จุดสัมผัส (Touch Point)

**12.00 - 13.00 น. Lunch**

**13.00 - 14.30 น.**

## **Section 3 เทคนิคการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า**

- กระบวนการทำ CRM
- การคิดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

**14.30 - 14.45 น. Break**

**14.45 - 16.00 น.**

## **Section 3 เทคนิคการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า (ต่อ)**

- Workshop : กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- กรณีศึกษาองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการทำ CRM
- สรุป



Impression Training



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



[imp@impressionconsult.com](mailto:imp@impressionconsult.com)



085-5027921 / 02-9217921 / 091-7308979 / 090-9520441



Impression Training



@impressiongroup

**The Impression Training Co.,Ltd.**



## ความรู้ / ประโยชน์ที่ผู้เรียนจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจในหลักการ บริหารและแนวทางปฏิบัติของ Customer Relationship Management
2. เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการนำ Customer Relationship Management มาใช้เป็นกลยุทธ์ ในการบริหารจัดการกับลูกค้า ทั้งภายในและภายนอก
3. สามารถนำความรู้แนวคิด ประสบการณ์ Customer Relationship Management ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผน และผลักดันโดย กำหนดเป็นกลยุทธ์ขององค์กร แล้วนำไปใช้ บริหารและปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ



### เหมาะกับใคร

- เจ้าหน้าที่การตลาด
- เจ้าหน้าที่การตลาดออนไลน์
- เจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้า
- เจ้าหน้าที่ขาย
- หัวหน้างาน ผู้จัดการ ผู้บริหาร



Impression Training



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



[imp@impressionconsult.com](mailto:imp@impressionconsult.com)



085-5027921 / 02-9217921 / 091-7308979 / 090-9520441



Impression Training



@impressiongroup

The Impression Training Co.,Ltd.

