



โครงการฝึกอบรม

หลักสูตร “การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าและการสร้างคุณค่าในการบริการ (CRM)”

หลักการและเหตุผล

หลักสูตรนี้มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้หลักการใช้กลยุทธ์ CRM เพื่อการบริหารและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเรียนรู้หลักการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้บริการ ทั้งในเรื่องของการพัฒนาบุคลิกภาพ การสื่อสารกับลูกค้า การจัดการคำบ่น คำต่อว่า และการจัดการกับลูกค้าที่ยุ่งยาก เพื่อสร้างงานบริการที่มีคุณค่า และความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

หัวข้ออบรม

- แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Concept)
- หลักการแยกประเภท สร้างปฏิสัมพันธ์ และการลำดับความสำคัญลูกค้าเฉพาะราย (Personalize) โดยใช้หลัก CRM
- การแสวงหาลูกค้าที่แท้จริง (Right Customer) ตามหลักของ CRM
- การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าประเภทต่าง ๆ
- การใช้กลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าให้เหมาะกับลูกค้าแต่ละประเภท
- การพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้บริการ
- การพัฒนาจิตสำนึกและทัศนคติการให้บริการในเชิง Proactive ก้าวแรกสู่การให้บริการที่ประสบความสำเร็จ
- เทคนิคการสื่อสารกับลูกค้าในงานบริการ
 - การเลือกใช้ประโยค Magic Word แทนประโยค Killing Word
 - ศิลปะการใช้คำถามประเภทต่าง ๆ กับลูกค้า
 - เทคนิคการฟื้นฟูความรู้สึกในเชิงบวกของลูกค้า (Recovery Technique)
 - เทคนิคการฟังแบบ Active Listening
 - การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกเพื่อสร้างความประทับใจกับลูกค้า
- I CARE เทคนิคการจัดการคำบ่นและข้อต่อว่าของลูกค้า
- เทคนิคการจัดการกับลูกค้าที่ยุ่งยาก (Difficult Customer)

วิทยากร

★ ดร.สุรชาติ กิมมณี

วัน เวลา สถานที่

รุ่นที่ 31 วันพุธที่ 17 พฤษภาคม 2560 เวลา 09.00-16.00 น.

รุ่นที่ 32 วันพุธที่ 1 พฤศจิกายน 2560 เวลา 09.00-16.00 น.

ทุกรุ่นอบรม ณ ห้องประชุม ประภาศน์ อวยชัย ชั้น 4 อาคารอเนกประสงค์ 1

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

คุณสมบัติผู้อบรม

ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เอกชน และผู้สนใจทั่วไป รับจำนวนรุ่นละ 40 คน

ค่าลงทะเบียนอบรม

คนละ 2,500 บาท (รวมเอกสาร อาหารว่าง-เครื่องดื่ม อาหารกลางวัน ไบร่รับรอง และทำเนียบรุ่น)
 ผู้เข้ารับการอบรมจากส่วนราชการของกระทรวงและกรมต่าง ๆ สามารถเบิกค่าลงทะเบียนจากต้นสังกัดได้ตามหนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค 0409.6/ว 95 ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2549 สำหรับพนักงานรัฐวิสาหกิจ และองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น สามารถเบิกค่าลงทะเบียนจากต้นสังกัดได้ตามระเบียบของแต่ละหน่วยงาน

การรับสมัคร

ผู้สนใจสมัครได้ที่ สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อาคารอเนกประสงค์ 1 ชั้น 5 ถนนพระจันทร์ เขตพระนคร กรุงเทพฯ โทร. 0-2613-3822-5, 0-2623-5072 FAX 0-2225-7517, 0-2226-4395 หรือ โอนเงินผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยท่าพระจันทร์ ชื่อบัญชี “โครงการบริการวิชาการแก่สังคม” เลขที่บัญชี 114-2-04058-0 เมื่อโอนเงินแล้วกรุณา ส่ง FAX หลักฐานการโอนเงินไปพร้อมกับใบสมัครหรือรายละเอียดการสมัครให้สำนักด้วย