



## สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

### 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

ประธานบริษัท อีวแมน โซลูชันส์ จำกัด ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านการจัดการ การบริหาร และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

#### วัน เวลา สถานที่

รุ่นที่ 33 วันพุธที่ 16 พฤษภาคม 2561 เวลา 09.00–16.00 น.

รุ่นที่ 34 วันพุธที่ 14 พฤศจิกายน 2561 เวลา 09.00–16.00 น.

ทุกรุ่นอบรม ณ ห้องประชุม ประกาศรัญ อวยชัย ชั้น 4 อาคารอเนกประสงค์ 1

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

#### คุณสมบัติผู้อบรม

ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เอกชน และผู้สนใจทั่วไป รับจำนวนรุ่นละ 40 คน

#### ค่าลงทะเบียนอบรม

คนละ 2,800 บาท (รวมเอกสาร อาหารว่าง-เครื่องดื่ม อาหารกลางวัน ใบรับรอง และทำเนียบรุ่น)

ผู้เข้ารับการอบรมจากส่วนราชการต่าง ๆ สามารถเบิกค่าลงทะเบียนจากต้นสังกัดได้ตามหนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค 0409.6/ว 95 ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2549 สำหรับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นสามารถเบิกค่าลงทะเบียนจากต้นสังกัดได้ตามระเบียบของแต่ละหน่วยงาน

#### การรับสมัคร

ผู้สนใจสมัครได้ที่ สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อาคารอเนกประสงค์ 1 ชั้น 5 ถนนพระจันทร์ เขตพระนคร กรุงเทพฯ โทร. 0 2613 3820-5 FAX 0 2225 7517 หรือ โอนเงินผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าพระจันทร์ ชื่อบัญชี “สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์” เลขที่บัญชี 114-220817-0 เมื่อโอนเงินแล้วกรุณา ส่ง FAX หลักฐานการโอนเงินไปพร้อมกับใบสมัครหรือ รายละเอียดการสมัครให้สถาบันด้วย