

เทคนิคบริหารจัดการลูกค้า (เจ้าเล่ห์ สารพัดพิษ)

พลิกปัญหาใหญ่ให้เป็นโอกาสทอง

วันจัดอบรม : วันที่ 20 สิงหาคม 2558 เวลา 9.00- 16.00 น.

สถานที่จัด : โรงแรม อมารีบุเลอวาร์ด (สุขุมวิทซอย 5, BTSนาเนา) **หรือ** แอมบาสเดอร์ (สุขุมวิทซอย 11, BTSนาเนา)

วิทยากรโดย อาจารย์ กวัน จิระคุณ

ความสำคัญ

นักการขายและนักการตลาดทั้งหลาย ได้รับความกดดันจาก ประโยคที่ว่า **"ลูกค้าคือพระเจ้า"** มาตลอด แต่ในหลายๆครั้ง ประโยคนี้อาจกลับกลายเป็นปลายหอกที่กลับมาทิ่มแทงค่าคอมมิชชั่นหรือแม้กระทั่งผลกำไรของบริษัทโดยรวมชนิดลุกไม่ขึ้นมานักต่อนัก เพราะว่าลูกค้าประจำที่เราคาดหวังไว้ว่าจะรักจะเอ็นดูเรา สามารถเลิกเอ็นดูเราได้ทันที เพราะถึงแม้ว่าการใช้บริการของเรานั้นจะคุ้มค่าสำหรับเขา แต่อยู่ดีๆอาจจะไม่สบอารมณ์ขึ้นมาเฉยๆ หรืออาจจะสร้างสถานการณ์เพื่อการต่อรอง ทั้งๆที่ตัวเลือกอื่นๆก็แทบไม่ดีเท่าเรา

จะอย่างไรที่เราและลูกค้าจะได้มาเติบโตพร้อมกัน เป็นแนวร่วมหุ้นส่วนชีวิตทางธุรกิจที่มีแต่ประโยชน์ที่เด่นชัดให้กันและกัน โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับแนวระนาบคือเท่าเทียมกัน ปัญหานี้จะถูกแก้ไขด้วยการปรับกลยุทธ์ขององค์กรด้านการบริหารจัดการกับลูกค้า ซึ่ง หลักสูตร เทคนิคบริหารจัดการลูกค้า(เจ้าเล่ห์ สารพัดพิษ) พลิกปัญหาใหญ่ให้เป็นโอกาสทอง จะตอบโจทย์ดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ของการอบรม

1. เพื่อเตรียมความพร้อมของพนักงานขายในการดูแลลูกค้าทั้งไทยและต่างชาติที่นับวันจะมีความต้องการเฉพาะเจาะจงมากขึ้น
2. เพื่อให้รู้จักและเข้าใจกลเม็ดเด็ดพรายของลูกค้าที่สามารถสร้างเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่
3. การดูแลลูกค้าแบบตัวต่อตัวแบบสมัยใหม่
4. เพื่อร่วมอภิปรายการดูแลแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอนและมีความเป็นมืออาชีพ พลิกปัญหาใหญ่ให้เป็นโอกาส
5. เพื่อให้ทำทุกอย่างจบลงด้วยดีที่สุดสำหรับชื่อเสียงของพนักงานขายและภาพลักษณ์ขององค์กร

เนื้อหาของการอบรม

1. ประเภทของลูกค้า การดูแลลูกค้า VS ประเภทของสินค้าและบริการ
2. มุมมองของลูกค้าในฐานะผู้จ่ายเงินในระดับต่างๆ ข้อดีและข้อเสีย
3. วิธีต่างๆที่ลูกค้า ใช้ในการสร้าง ติราม่า หรือ ทำเรื่องเล็กเป็นเรื่องใหญ่ (หลายชาติหลายรูปแบบ)
4. ลักษณะการแก้ปัญหาที่นำไปใช้ได้ทันที เพื่อพลิกสถานการณ์ให้เป็นโอกาสทองของเรา
5. ข้อควร และ ไม่ควรทำ ในการติดกับลูกค้าเจ้าเล่ห์สารพัดพิษ
6. Role Play, workshop.

รูปแบบการอบรม

1. บรรยาย ยกตัวอย่าง เพื่อให้เห็นภาพชัดเจน (บรรยายภาคสนุก ไม่น่าเบื่อ ความรู้จัดเต็ม)
2. Case Study /ร่วมแชร์ประสบการณ์ / แลกเปลี่ยนความคิดเห็น
3. Role play & Workshop
4. ถาม-ตอบทุกปัญหา เพื่อสามารถนำไปใช้จริงในการทำงาน
5. สรุปภาพรวม เคล็ดลับ และการนำไปประยุกต์ใช้จริงในการทำงาน

อัตราค่าอบรมสัมมนา (บาท/ท่าน)

1.กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5%

จาก 4,800 บาท

อัตราค่าอบรม : = 4,560.00 บาท/ท่าน

VAT 7% : 319.20

ภาษีหัก ณ. ที่จ่าย 3% : 136.80

กรณีมีใบหัก ณ. ที่จ่าย 3 % : 4,742.40 บาท/ท่าน

กรณีไม่มีใบหัก ณ. ที่จ่าย : 4,879.20 บาท/ท่าน

**** กรณีส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมตั้งแต่ 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลดพิเศษ 10% จาก 4,800 บาท คงเหลือ 4,320.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT) โดยชำระก่อนวันอบรม ****

2.กรณีชำระ หน่วยงาน ชำระในราคาเต็ม

อัตราค่าอบรม : = 4,800.00 บาท/ท่าน

VAT 7% : 336.00

ภาษีหัก ณ. ที่จ่าย 3% : 144.00

กรณีมีใบหัก ณ. ที่จ่าย 3 % : 4,992.00 บาท/ท่าน

กรณีไม่มีใบหัก ณ. ที่จ่าย : 5,136.00 บาท/ท่าน

รายละเอียดผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี (13 หลัก) 0105549026812

บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด สำนักงานใหญ่ 17/24 ม.ปริญ ราม

อินทรา – วัชรพล ซ.วัชรพล 2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง

เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230

การชำระเงิน

1. โอนเงิน หรือฝากเช็ค เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา มินบุรี ชื่อบัญชี บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด เลขที่บัญชี 109-243809-5 หรือ เงินสด/เช็ค สั่งจ่าย บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด กรณีชำระที่หน้างาน

2. แฟกซ์ไป Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือ สแกนไฟล์ส่งไปที่อีเมลล์ : info@vickktraining.com

สอบถามเพิ่มเติม / สำรองที่นั่งผ่าน 4 ช่องทาง คือ

1. โทรศัพท์ 02-7895644 และ 083-9892672
2. โทรสาร 02-9030080 ต่อ 1724
3. หรือสำรองผ่านอีเมลล์ info@vickktraining.com
4. หรือสำรองผ่านเว็บไซต์ www.vickktraining.com



วิทยากรโดย

อ. กวัน จิระคุณ

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท การตลาด นานาชาติ (MIM Program) ม.ธรรมศาสตร์ (โครงการนานาชาติ ร่วมกับมหาวิทยาลัยชั้นนำกว่า 15 สถาบันทั่วโลก)
- ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) ม.ธรรมศาสตร์ , นักเรียนทุน AFS ประเทศนิวซีแลนด์

ประวัติการทำงานโดยสังเขป

ตำแหน่งปัจจุบัน

- วิทยากรและที่ปรึกษา ด้านกลยุทธ์การตลาดการขาย การบริการ สมัยใหม่ (ทั้งในและต่างประเทศ)
- วิทยากร และที่ปรึกษา ด้าน Telesales / Call Center
- วิทยากรผู้เชี่ยวชาญการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ
- ที่ปรึกษาและนักยุทธศาสตร์ บริหารการตลาดในต่างประเทศ บริษัท วิคตอรี่ อีปซัมบอร์ต จำกัด
- ที่ปรึกษาด้านบริหารโครงการ บริษัท นีท ดีไซน์ จำกัด
- Business Development, Madison Group, กรุงเทพมหานคร
- ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดการลงทุนในกลุ่มประเทศ Arabian Gulf countries , Iraq, Iran, Afghanistan, and Pakistan

ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาพิเศษด้านการตลาดในต่างประเทศ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- รองผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและการขาย บริษัท ยูโรเปียน โอโตโมบิลส์ จำกัด
- ผู้จัดการฝ่ายวางแผนธุรกิจ บจก. ยูโรเปียน โอโตโมบิลส์
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ บจก. ยูนิเวอร์แซล ซิสเต็มส์
- Assistant Real-Estate Development Manager บจก. ชัน-มาสเตอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล เอ็นเตอร์เทนเมนท์
- Precious Metal trading Manager, MSN Gold Co., Ltd.

เกียรติคุณ

- 2549 ผู้แต่งหนังสือ ชื่อ ภูฏาน...แนวชีวิตสินีทัก สำนักพิมพ์ : Bear Publishing Co.,Ltd.

ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

ชื่อผู้ติดต่อ

ชื่อบริษัท

☐ สำนักงานใหญ่
 ☐ สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

ที่อยู่ออก ใบกำกับภาษี /

ใบเสร็จรับเงิน

การชำระค่าอบรม

☐ ชำระก่อนล่วงหน้าเพื่อรับส่วนลด 5%
 ☐ ชำระหน้างาน

เบอร์โทรศัพท์

เบอร์แฟกซ์

อีเมล

รายชื่อ / ตำแหน่งงาน ผู้เข้าอบรม (กรณีผู้เข้าอบรม 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลด 10% โดยการชำระล่วงหน้า)

1. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง
2. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง
3. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง
4. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง

การสำรองที่นั่ง : สามารถสมัครเข้าร่วมอบรมได้ 4 ช่องทางคือ

1. โทรศัพท์สำรองที่นั่ง ที่ โทร. : 02-7895644 และ 083-9892672
2. ส่งใบสมัครมาที่โทรสาร (FAX) : 02-9030080 ต่อ 1724
3. ส่งใบสมัครมาที่ อีเมล : info@vickktraining.com vickktraining@gmail.com
4. สมัครผ่านเว็บไซต์ www.vickktraining.com

การชำระเงิน

1. โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา มีนบุรี ชื่อบัญชี บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด เลขที่บัญชี 109-243809-5 หรือ เงินสด / เช็ค สั่งจ่าย บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด กรณีชำระที่หน้างาน
2. แพย์ชีใบ Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือสแกนไฟล์ส่งไปที่ info@vickktraining.com, vickktraining@gmail.com

รายละเอียดผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย (ค่าบริการ 3%)

บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105549026812

17/24 ม.ปริญ รามอินทรา – วัชรพล ซ.วัชรพล 2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230