

## เทคนิคบริหารจัดการลูกค้า (เจ้าเล่ห์ สารพัดพิษ)

### พลิกปัญหาใหญ่ให้เป็นโอกาสทอง

วันที่ 18 มีนาคม 2559 เวลา 9.00- 16.00 น.

สถานที่จัดอบรม โรงแรม แกรนด์ สุขุมวิท (สุขุมวิท ซอย 6, BTS นานา) \*อาจเปลี่ยนแปลงได้\*

วิทยากรโดย อาจารย์ กวัน จิระคุณ

#### ความสำคัญ

นักการขายและนักการตลาดทั้งหลาย ได้รับความกดดันจาก ประโยคที่ว่า "ลูกค้าคือพระเจ้า" มาตลอด แต่ในหลายๆครั้ง ประโยคนี้กลับกลายเป็นปลายหอกที่กลับมาทิ่มแทงค่าคอมมิชชั่นหรือแม้กระทั่งผลกำไรของบริษัทโดยรวมชนิดลุกไม่ขึ้นมานักต่อนัก เพราะว่าลูกค้าประจำที่เราคาดหวังไว้ว่าจะรักจะเอ็นดูเรา สามารถเลิกเอ็นดูเราได้ทันที เพราะถึงแม้ว่าการใช้บริการของเรานั้นจะคุ้มค่าสำหรับเขา แต่อยู่ดี ๆ อาจจะไม่สปรอมถึขึ้นมามาเฉยๆ หรืออาจจะสร้างสถานการณ์เพื่อการต่อรอง ทั้งๆที่ตัวเลือกรุ่นอื่นๆก็แทบไม่ตีเท่าเรา

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

#### วัตถุประสงค์ของการอบรม

1. เพื่อเตรียมความพร้อมของพนักงานขายในการดูแลลูกค้าทั้งไทยและต่างชาติที่นับวันจะมีความต้องการเฉพาะเจาะจงมากขึ้น
2. เพื่อให้รู้จักและเข้าใจกลเม็ดเด็ดพรายของลูกค้าที่สามารถสร้างเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่
3. เพื่อเรียนรู้และเข้าใจการดูแลลูกค้าแบบตัวต่อตัวแบบสมัยใหม่
4. เพื่อร่วมอภิปรายการดูแลแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอนและมีความเป็นมืออาชีพ พลิกปัญหาใหญ่ให้เป็นโอกาส
5. เพื่อทำให้ทุกอย่างจบลงด้วยดีที่สุดสำหรับชื่อเสียงของพนักงานขายและภาพลักษณ์ขององค์กร

#### เนื้อหาของการอบรม

1. ประเภทของลูกค้า การดูแลลูกค้า VS ประเภทของสินค้าและบริการ
2. มุมมองของลูกค้าในฐานะผู้จ่ายเงินในระดับต่างๆ ข้อดีและข้อเสีย
3. วิธีต่างๆที่ลูกค้า ใช้ในการสร้าง ตราย่า 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 เพื่อสามารถนำกลับไปใช้จริงในการทำงาน
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.ปรีธรรม

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

เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230

### การชำระเงิน

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

2. แפקซ์ไป Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือ สแกนไฟล์ ส่งไปที่อีเมลล์ : [info@vickktraining.com](mailto:info@vickktraining.com) หรือ

[vickktraining@gmail.com](mailto:vickktraining@gmail.com)

### สอบถามเพิ่มเติม / สำรองที่นั่งผ่าน 4 ช่องทาง คือ

1. โทรศัพท์ 02-7895644 และ 095-3691591
2. โทรสาร 02-9030080 ต่อ 1724
3. หรือสำรองผ่านอีเมลล์ [info@vickktraining.com](mailto:info@vickktraining.com) หรือ [vickktraining@gmail.com](mailto:vickktraining@gmail.com)
4. หรือสำรองผ่านเว็บไซต์ [www.vickktraining.com](http://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 วิคคอรี่ 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. ซัน-มาสเตอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล เอ็นเตอร์เทนเมนท์
- Precious Metal trading Manager, MSN Gold Co., Ltd. เกียรติคุณ 2549 ผู้แต่งหนังสือ ชื่อ ภูฏาน...แนวชีวิตสินทรัพย์ สำนักพิมพ์ : Bear Publishing Co.,Ltd.

## ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

---

ชื่อผู้ติดต่อ

---

ชื่อบริษัท

สำนักงานใหญ่

สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

---

ที่อยู่อก 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 095-3691591
2. ส่งใบสมัครมาที่โทรสาร (FAX) : 02-9030080 ต่อ 1724
3. ส่งใบสมัครมาที่ อีเมล : info@vickktraining.com vickktraining@gmail.com
4. สมัครผ่านเว็บไซต์ที่ 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. แพ็กซีเบ 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.ปริญญ รามอินทรา – วัชรพล ซ.วัชรพล 2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230