

## CRM : สร้างสัมพันธ์ภาพ รากฐานสู่ความยั่งยืน

### CRM and CEM

#### 📌 หลักการและเหตุผล

ในยุคที่การแข่งขันสูงเช่นปัจจุบัน ลูกค้าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดของทุกองค์กร การแข่งขันทางด้านการตลาด ด้านราคา ด้านคุณภาพสินค้า อาจไม่เพียงพอเสียแล้ว หลายองค์กรได้ปรับตัวโดยมุ่งเน้นในการพัฒนางานบริการ สร้างความสุข ความประทับใจ และรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า กลยุทธ์ที่หลายองค์กรนำมาใช้ คือ CRM : Customer Relationship Management พร้อมทั้งต่อยอดด้วย CEM : Customer Experience Management

CRM และ CEM ที่จะสัมฤทธิ์ผลได้นั้นต้องได้รับการวางแผน และออกแบบอย่างรอบคอบ แต่ทั้งนี้ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานจะต้องเข้าใจแนวคิดหลักอย่างถ่องแท้เสียก่อน เพื่อทุกคนจะปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน เพื่อเป้าหมายสูงสุดขององค์กร

นอกจากนี้ หลักสูตรนี้ จะพยายามกระตุ้นให้พนักงานเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน เดิม “ใจบริการ” ให้อยู่ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานทุกๆ ส่วนสนับสนุน ส่งเสริม ชิงกันและกัน เพื่อมอบการบริการด้วยใจ ให้แก่ลูกค้า สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าตลอดไป

#### 📌 เนื้อหา

##### 1. หัวใจของงานบริการ

เพื่อชี้ให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เป็นรากฐานของความจงรักภักดี

##### 2. แนวคิด Customer Oriented : ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

4C : Customer, Convenient, Competitive Advantage, Cost Effectiveness

##### 3. แนวคิดเรื่อง CRM : Customer Relation Management

ในหัวข้อนี้ จะนำให้ผู้เข้าอบรมเห็นภาพ CRM โดยกว้างๆ โดยมีการฉายภาพยนตร์

ตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับ CRM ในอุดมคติ เพื่อเปิดมุมมองพนักงานให้เข้าใจเรื่อง CRM ให้กว้าง และลึกมากขึ้น

##### 3.1. ฐานข้อมูลลูกค้า : หัวใจของ CRM

##### 3.2. ข้อมูลที่ CRM ต้องการ

##### 3.3. เทคโนโลยี และ Software CRM

ในหัวข้อเหล่านี้ ทางบริษัทฯ สามารถให้วิทยากร บรรยาย และประยุกต์ จาก Software ที่บริษัทฯ ใช้อยู่ เพื่อให้พนักงานเข้าใจ และสามารถประยุกต์ในการใช้งานจริงได้มากยิ่งขึ้น

##### 4. วางแผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

จะกล่าวถึงการนำข้อมูลจาก Software CRM มาประยุกต์เป็นแผนงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้อย่างไร

##### 5. รักษาลูกค้า และ ดึงลูกค้าเก่าด้วย CRM

จะกล่าวถึง การนำ CRM มาช่วยในการรักษาฐานลูกค้าเดิม และพยายามดึงลูกค้าเก่ากลับมาใช้บริการอีกได้อย่างไร

##### 6. กลยุทธ์สร้างความประทับใจ จาก CRM สู่ CEM

กล่าวถึงแนวคิด CEM : Customer Experience Management วิทยากรจะมีภาพยนตร์ตัวอย่างจากหลากหลายธุรกิจ เพื่อเปิดความคิดผู้เข้าอบรมให้เข้าใจ และเห็นภาพ CEMอย่างเป็นรูปธรรม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ต่อไป

## 🍌 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- สร้างบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ มีความสนุกสนาน เป็นกันเอง กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก
- สร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้เข้าอบรม
- กระตุ้นให้พนักงานตอบคำถาม และ แสดงความคิดเห็น
- สอดแทรกบทเรียนการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย
- สอดแทรกบทเรียนของการให้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้าอบรม

## 🍌 รูปแบบการสัมมนา

การสัมมนาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นการฝึกอบรมจึงมีองค์ประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้งการนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมีเกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม ได้ต่อกันอยู่ตลอดเวลา ผู้เข้าอบรมจะเต็มเปี่ยมด้วย สาระ ความรู้ ความสนุกสนานต่อการเรียนรู้ รวมทั้งกำลังใจ แร่งบันดาลใจที่วิทยากรได้สอดแทรกให้ตลอดการ ฝึกอบรม

## 🍌 วิทยากร

อาจารย์ไวยวิทย์ แสงอสังการ