



Course outline

การแสวงหาลูกค้าใหม่และบริหารลูกค้าเก่า

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ ไพรัช วันสบัติไพศาล

Sale/Service/Management Consultant

“ความต่อเนื่องของงานขาย คือการไม่หยุดแสวงหาสิ่งใหม่ๆ”

หลักการ/แนวความคิด

- ธุรกิจจะเติบโตได้ จำเป็นต้องมีการขยายงานขาย ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งแน่นอนว่าจะขยายงานขายเพิ่มขึ้นได้ จะต้องมีการแสวงหาลูกค้าใหม่เพิ่มเข้ามาอยู่ตลอด ธุรกิจที่สามารถหาลูกค้าใหม่เข้ามาได้ตลอดอีกทั้งยังบริหารลูกค้าเก่าให้คงอยู่ต่อได้ จะมีการขยายการเติบโตที่สูงขึ้นเรื่อยๆและมีฐานลูกค้าที่มั่นคงให้กับธุรกิจ
- ผู้เข้ารับการอบรม จะได้เรียนรู้ทักษะและเทคนิคต่างๆใน การแสวงหาลูกค้าใหม่และบริหารลูกค้าเก่า อย่างมีกลยุทธ์และเป็นระบบ พร้อมช่วยวิเคราะห์และ คัดสรรลูกค้าที่คาดหวังต่อความสามารถในการสั่งซื้อจากลูกค้าที่คาดหวังแต่ละรายแต่ละกลุ่มให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด
“มองเห็นประโยชน์ที่ได้จากลูกค้าใหม่ และเข้าใจถึงผลลัพธ์ที่ได้จากลูกค้าเก่า”

วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างแนวคิดในการขยายงานเพิ่มพื้นที่งานขายจากแหล่งลูกค้าใหม่
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้แหล่งในการหาลูกค้าใหม่
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้เทคนิคการเข้าพบลูกค้า
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้การบริหารลูกค้าใหม่และบริหารลูกค้าเก่า

เนื้อหาหลักสูตร

- ★ แนวคิดในการแสวงหาลูกค้าใหม่

- ★ ประโยชน์ของการแสวงหาลูกค้าใหม่
- ★ 10 แหล่งในการหาลูกค้าใหม่
- ★ วิเคราะห์ความคิด/พฤติกรรม/ลักษณะของลูกค้าที่คาดหวัง
- ★ เกณฑ์ในการคัดสรรลูกค้าที่คาดหวังจากการแสวงหา
- ★ การบริหารรายชื่อลูกค้าที่คาดหวัง
- ★ การจัดลำดับความสำคัญในการนัดหมายก่อนหลังของลูกค้าใหม่
- ★ วิเคราะห์ปัจจัยรอบด้านในการนัดหมาย
- ★ การนัดหมายลูกค้าให้เกิดประสิทธิผล
- ★ การเข้าพบลูกค้า
- ★ การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าพบลูกค้า
- ★ กลยุทธ์การเข้าพบลูกค้าให้เกิดประสิทธิผล
 - ลูกค้าให้โอกาสแบบผ่านๆ
 - ลูกค้าให้โอกาสแบบตรวจสอบ
 - ลูกค้าไม่ให้โอกาสแบบผ่านๆ
 - ลูกค้าไม่ให้โอกาสแบบตรวจสอบ
 - ลูกค้ามีลำดับหลายชั้นในการขอเข้าพบ
- ★ การบริหารและกลยุทธ์การมัดใจลูกค้าใหม่
- ★ การวางแผนสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าใหม่
- ★ การสร้างเกณฑ์ประเมินลูกค้าใหม่และการวางแผนบริหารผลการประเมิน
- ★ การรักษาและบริหารลูกค้าเก่าที่มีให้อยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน
- ★ กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร
- ★ Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
 - ให้โจทย์การแสวงหาลูกค้าใหม่และบริหารลูกค้าเก่า
 - ผู้เข้ารับการอบรมและวิทยากร ร่วมกันวิเคราะห์ความสำเร็จของแต่ละกลุ่มที่นำเสนอ
 - วิทยากรให้ผลลัพธ์ที่ได้ของเวิร์กช็อปนี้
- ★ สรุปเนื้อหาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์จากผู้เข้ารับการอบรม
- ★ ข้อคิดฝากให้กับผู้เข้ารับการอบรม เพื่อนำกลับไปฝึกปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

วิธีการ (ทฤษฎี 30% ปฏิบัติ 70%)

- ✓ การบรรยาย – สาธิต – ประสบการณ์
- ✓ เน้นให้มีส่วนร่วมคิดวิเคราะห์ เพื่อดึงศักยภาพของผู้เข้ารับการอบรมออกมา
- ✓ ระดมสมอง – กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ – เกมส์สอดแทรก – การแสดงบทบาทสมมติ

สไตล์การสอนของวิทยากร

- ✓ Psychology for motivated thinking (การใช้จิตวิทยาเพื่อกระตุ้นความคิด)
- ✓ Training interactive for leverage the real performance (การฝึกอบรมเชิงโต้ตอบสำหรับการใช้ประโยชน์จากการปฏิบัติจริง)
- ✓ Psychology (จิตวิทยา) และ Interactive (เชิงโต้ตอบ)
คือการนำจิตวิทยามาใช้ร่วมในการฝึกอบรม และกระตุ้นความคิดของผู้เรียนอยู่ตลอดในเชิงโต้ตอบแบบอินเตอร์แอคทีฟ

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ ผู้จัดการ
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ พนักงาน

