



Course outline การครองใจลูกค้าด้วย CRM

(To win Customers With CRM)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์สุณิชา ชอบชัย

ที่ปรึกษาและโค้ชพัฒนาศักยภาพ

"การบริหารความสัมพันธ์ที่ดี มีชัยในการครองใจลูกค้า"

หลักการ/แนวความคิด

- การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) เป็นประเด็นสำคัญกับการทำธุรกิจยุคปัจจุบัน กับสถานะการแข่งขันที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงขึ้นตลอดเวลา จึงหันมาให้ความสำคัญกับการรักษาลูกค้าเก่าให้มั่นคง พร้อมทั้งเร่งสร้างลูกค้าใหม่ให้มามีความภักดีในแบรนด์ของตนเองมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำ
- ทีมงานบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) จึงเป็นกลุ่มพนักงานที่ทุกองค์กรให้ความสำคัญ เพราะเป็นกลุ่มคนที่เป็นตัวแทนองค์กรในการทำหน้าที่จูงใจ และครองใจ ให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีกับแบรนด์ได้อย่างสนิทใจ ดังนั้นทีมงานนี้จึงควรส่งมอบคุณภาพงานเช่น การดูแลลูกค้า , การประสานงาน , การติดตามผล , การแก้ปัญหา , การให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น ให้กับลูกค้าด้วยหัวใจแล้ว ลูกค้าจะสัมผัสได้ถึงบริการที่ดีขององค์กร พัฒนาเป็นความภักดีในบริการขององค์กรต่อไป
- ทีมงานบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ควรหัวใจในการบริการ , เกิดความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ , เข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า , สามารถจูงใจให้ลูกค้าคล้อยตาม และเอาชนะข้อโต้แย้งของลูกค้าได้อย่างสร้างสรรค์ ย่อมเกิดผลดีต่อองค์กรในระยะยาว จึงควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการลูกค้า พร้อมกับการใช้ระบบงานที่มีมาตรฐานควบคู่กันไปด้วย
- ทีมงานบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) เป็นผู้ที่เข้าใจความต้องการของลูกค้า และมีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ณ จุดให้บริการอย่างแท้จริง ควร Workshopความคิดเห็นจากทีมงาน ในการกำหนดมาตรฐานใหม่ร่วมกันอย่างบูรณาการเพื่อมีประสิทธิภาพสูงสุด และที่สำคัญทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างมาตรฐานนั้นเองย่อมอยากเห็นผลสำเร็จสูงสุด

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- เพื่อพัฒนาพนักงานทำงานลูกค้าสัมพันธ์ CRM ด้วยหัวใจการบริการกับลูกค้านั้น อย่างแตกต่างในด้านรูปแบบและประสิทธิภาพการบริการ อย่างสร้างสรรค์
- เพื่อสร้างมาตรฐานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ที่มีคุณภาพของพนักงาน ด้วยตัวเอง กับประสิทธิภาพสูงสุด ด้วยกระบวนการที่ออกแบบโดยทีมงานขององค์กร
- เพื่อพัฒนาระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ด้วยกระบวนการ PDCA พร้อมทั้ง Feedback ต่อผู้บริหารในการปรับปรุงแก้ไขได้อย่างต่อเนื่อง และตรวจสอบวัดผลได้

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

🌸 เข้าใจความหมายของ CRM , CEM และพฤติกรรมของลูกค้าที่เหมาะสม

🌸 ประโยชน์ของ CRM ที่ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร

🌸 รู้จัก ความคิด ความรู้สึก ของเรากับเรื่องเหล่านี้

- ✳️ เราารู้สึกอย่างไรกับงาน CRM
- ✳️ นิยาม CRM ในความหมายที่เราชอบ
- ✳️ เราชักงาน CRM มากเพียงใด?
- ✳️ เราเห็นประโยชน์อะไรบ้างกับงานของเรา?
- ✳️ หลุมพรางทางความคิดของเราเกี่ยวกับงานเป็นอย่างไร?
- ✳️ เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางอย่างชาญฉลาดด้วยตนเอง

(Workshop : หลุมพรางทางความคิดที่เราอยากเปลี่ยนแปลง)

🌸 คุณสมบัติสำคัญของพนักงาน CRM ขององค์กร


- ✳️ มีวินัยในการทำงาน
- ✳️ มีทัศนคติที่ดี
- ✳️ ฟังอย่างตั้งใจ
- ✳️ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี
- ✳️ รู้จักแก้ไขปัญหา

(Workshop : เลือกจุดเด่น...พัฒนาให้เป็นเลิศในงาน CRM ของตนเอง)


🌸 ปรับเปลี่ยนแนวคิดในการทำงาน CRM, CEM ด้วยทัศนคติที่ดี กับวงจรพฤติกรรม

 สร้างเทคนิคการบริหารจัดการลูกค้าใหม่และเก่า อย่างน่าประทับใจ

- ✦ การบริการ...ที่น่าจดจำ ด้วยการให้ความสำคัญกับลูกค้า
- ✦ วิเคราะห์ลูกค้าและหาจุดเชื่อมโยงลูกค้าอย่างชาญฉลาดด้วยความประทับใจ
- ✦ เลือกช่องทางการติดต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม
- ✦ ประยุกต์ระบบข้อมูล CRM กับการทำงานบริการ

 สร้างคัมภีร์ออกแบบงาน CRM ขององค์กรร่วมกัน

- ✦ นิยามงานบริการ CRM ของทีมงานฉบับใหม่
 - ✦ ภาพลักษณ์งานบริการในฝันของทีมงาน
 - ✦ คุณค่า...ที่คุณคู่ควรในการบริการที่ดีเยี่ยม
 - ✦ กลยุทธ์หลัก จากจุดเด่นขององค์กร สู่วิธีการที่เป็นเลิศ
- (Workshop : สร้างงานบริการ CRM ขององค์กรที่เป็นเลิศ)

 แบบฝึกฝนตนเองให้เป็นผู้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานขายและบริการCRM ✓ หัวหน้างาน ✓ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจทุกท่าน

แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- ✿ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) เพื่อให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- ✿ การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
 - Adult Learning การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์
 - Ice break การละลายพฤติกรรมด้วยการรู้จัก ชื่นชมตัวเอง
 - Sharing การบรรยายเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
 - Work Shop การสร้างความเข้าใจด้วยตัวเอง
 - Coaching การให้มุมมอง ใช้คำถาม เพื่อดึงศักยภาพของท่าน
 - Role Playing การจำลองสถานการณ์ให้เห็น/ฝึกจริง
 - Goal การมีเป้าหมายร่วมกันในการเรียนรู้/พัฒนาทีมงาน

- ✿ กำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม นำความรู้ที่ได้รับไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

- ❖ ภาพรวมของหลักสูตร
 - ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
 - ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่นด้วยตัวเอง
 - สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิดของตัวเอง
 - เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วนด้วยตัวเอง
- ❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส
 - กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
 - กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (อย่างไม่กังวล)
 - กระจุกด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
 - กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอ กล้าปรึกษาหัวหน้า และกล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ