



## การบริหารลูกค้าคนสำคัญ Key Account Management

### หลักการและเหตุผล

ดัง ที่ทุกคนได้ทราบกันเป็นอย่างดีว่า ในยุคปัจจุบันนี้ สถานะทางการตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้สภาพของการแข่งขันทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นตลอดเวลา ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการโดยตรงทำให้หลายองค์กรประสบกับปัญหาในการ ดำเนินธุรกิจ จึงต้องทำให้ผู้ประกอบการทั้งหลายมีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการรักษาฐานลูกค้าคนสำคัญ (Key Account) จึงเป็นแนวทางการสร้างฐานลูกค้าระยะยาว ทำให้องค์กรมีความมั่นคงในการดำเนินการทางธุรกิจ หลักสูตรการบริหารลูกค้าคนสำคัญ (Key Account Management) จึงเป็นเสมือนกุญแจที่สำคัญในการเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ทำให้เกิดกลไกความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนักขาย นักบริหารทางการตลาดและองค์กรธุรกิจทั้งหลายต่างสามารถนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันและช่วงชิงความได้เปรียบทางการตลาด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อองค์กรแบบยั่งยืน

วิทยากร : ดร.สุรชัย โฆษิตบวรชัย

### ประโยชน์ที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับ

- เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพเฉพาะตัวของพนักงานขายทั้งที่มีประสบการณ์ และ ไม่มีประสบการณ์
- ทำให้เข้าใจกลไกของการบริหารลูกค้าคนสำคัญ
- เพื่อเป็นการพัฒนา เสริมสร้างกำลังใจ สร้างความเชื่อมั่น โดยใช้กลไกที่สร้างได้จากตนเอง

### คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

ผู้ประกอบการ ผู้บริหารระดับสูง พนักงานฝ่ายขายทุกระดับ พนักงานฝ่ายการบริหารทั่วไป เพื่อเป็นการเข้าใจแนวความคิดใหม่ในการขาย ผู้คิดที่จะเป็นผู้ประกอบการ ผู้สนใจทั่วไป

### รูปแบบการฝึกอบรม

- การบรรยายประกอบการทำกิจกรรมการเรียนรู้ การระดมความคิด และการนำเสนอ
- Workshop และกรณีศึกษา

### หัวข้อการอบรม

- ดัชนีชี้วัดความสำเร็จในทศวรรษหน้า
- ความเข้าใจในเรื่องของการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management)

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

เลขที่ 52/174 ถ.กรุงเทพกรีฑา 15 แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250

www.trainingservice.co.th

- ลูกค้ำ Key Account คือใคร
- ทำไมต้องใช้การจัดการแบบ Key Account Management
- เลี้ยงเป่า ดัชนีชี้วัดความสำเร็จในทศวรรษหน้า
- วิเคราะห์สาเหตุที่การบริหารลูกค้ำคนสำคัญถึงสำคัญ
- ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับลูกค้ำคนสำคัญ
- วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้ำในปัจจุบัน
- การค้นหาและบริหารความคาดหวังของลูกค้ำคนสำคัญแบบ Win-Win-Win
- การค้นหาและการจำแนกประเภทลูกค้ำคนสำคัญในแต่ละองค์กร
- เทคนิคการมัดใจลูกค้ำลูกค้ำคนสำคัญ ด้วย Tri P Model
- การวางกลยุทธ์ K-A-M เพื่อความสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย

#### หมายเหตุ

- ค่าสัมมนาจะรวมเฉพาะค่าวิทยากร และเอกสารประกอบการบรรยาย
- ค่าสัมมนาไม่รวม ค่าสถานที่ ค่าอาหารและเครื่องดื่มระหว่างพักสำหรับวิทยากรและเจ้าหน้าที่บริษัทฯ
- ในกรณีต่างจังหวัด ทางสถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส ขอให้บริษัทรับผิดชอบเกี่ยวกับค่าที่พัก ค่าเดินทางของวิทยากร และเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ตลอดการสัมมนาทั้งโปรแกรม
- หลักสูตรสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม หรือความต้องการของลูกค้า

บริษัท อาภาฉาย จำกัด

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

Tel .0-2736-0408-9

Mobile : 089 898 0400 , 065 649 9789

Fax. 0-736-0050, 0-2736-1035

E-mail: [admin@trainingservice.co.th](mailto:admin@trainingservice.co.th)

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

เลขที่ 52/174 ถ.กรุงเทพกรีฑา 15 แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250

[www.trainingservice.co.th](http://www.trainingservice.co.th)