



# CRM & CEM:

## STRATEGY FOR LONG-TERM LOYALTY

หลักสูตร กลยุทธ์บริหาร CRM และ CEM เพื่อสร้างความภักดีในระยะยาว



### Course Outline

พฤหัสบดีที่ 7 ธันวาคม 2560

- \* การค้นหา **Customer Insight** เพื่อนำมาใช้วางแผนกลยุทธ์ CRM และ CEM
- \* CRM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า **ต่อยอดคุณค่าเชิงความรู้**
- \* กลยุทธ์การทำ **CRM เชิงรุก** เพราะการตลาดยุคใหม่รอไม่ได้
- \* **CEM ประสบการณ์เชิงบวก** ความประทับใจในทุกจุดสัมผัส
- \* เทคนิคการสร้างประสบการณ์เชิงบวกผ่าน **Touch Points**
- \* การสร้าง **"Brand Advocate"** ไม่ใช่แค่ซื้อซ้ำ แต่ต้องบอกต่อแบบไม่ลืมหืม
- \* การยกระดับบริการจาก **"Service Mind"** สู่ **"Service Beyond Expectation"**
- \* Omni-Channel กับประสบการณ์แบบ **Personalized Shopping Experience**
- \* **กรณีศึกษา** กลยุทธ์ CRM และ CEM ที่ประสบผลสำเร็จ

" สร้างประสบการณ์  
ที่ลูกค้าจะอยู่กับเราตลอดไป  
ด้วยเคล็ดลับกลยุทธ์ CRM & CEM  
ที่นักการตลาดต้องรู้ "



# CRM & CEM: STRATEGY FOR LONG-TERM LOYALTY

## หลักสูตร กลยุทธ์บริหาร CRM และ CEM เพื่อสร้างความภักดีในระยะยาว

พฤติกรรมผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น สินค้าหรือบริการที่จำหน่ายแทบไม่แตกต่างกันรวมถึงเงื่อนไข และอุปสรรคทางการตลาดที่บั่นทอนธุรกิจมากขึ้นทุกที ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้กลายเป็นตัวเร่งให้ธุรกิจปรับกลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสร้าง "Brand Advocate" โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรมีอาชีพทั้งความเชี่ยวชาญในสายงานและความเต็มใจในการส่งมอบคุณค่าการบริการด้วยหัวใจ อันจะช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับลูกค้าแน่นแฟ้นมากขึ้น

หลักสูตรนี้จึงออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ทำความเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าในเชิงลึก เรียนรู้กลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เชื่อมโยงไปสู่การสร้างประสบการณ์จริงและบริหารประสบการณ์นั้นอย่างมีประสิทธิภาพ



ผศ.ดร.บุปผา ลากะวัฒนาพันธ์

### Objective

- เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของการใช้ CRM และ CEM ในสถานการณ์ปัจจุบัน
- เรียนรู้กลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าซึ่งอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจพฤติกรรมลูกค้าในเชิงลึกเพื่อสร้างประสบการณ์เชิงบวกและบริหารประสบการณ์ลูกค้าอย่างเฉพาะเจาะจง
- สามารถปรับกลยุทธ์ CRM และ CEM ให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายยุคใหม่และปฏิบัติได้จริงในองค์กร

- \* อาจารย์ประจำหลักสูตรนิเทศศาสตร์การตลาด คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- \* คอลัมนิสต์ในหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ คอลัมน์ "สัพเพเหระ-ค่าปลีก" และนิตยสารแบรนด์เอจ เอสเซนเชียล

พฤหัสบดีที่ 7 ธันวาคม 2560 ค่าธรรมเนียม 5,900 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) สถานที่ โรงแรม สวิสไฮเทล เลอคองคอร์ด (รัชดาภิเษก)



สนใจสมัคร ส่งใบตอบรับ มาที่ FAX 0-2559-2148 หรือ Register Online for English Version Click !---www.sbdc.co.th



@strategiccenter



www.facebook.com/StrategicCenter

1 ชื่อ   
ตำแหน่ง/ฝ่าย  มือถือ   
E-mail

2 ชื่อ   
ตำแหน่ง/ฝ่าย  มือถือ   
E-mail

3 ชื่อ   
ตำแหน่ง/ฝ่าย  มือถือ   
E-mail

ชื่อบริษัท/องค์กร

สำนักงานใหญ่  สาขา

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

ประเภทธุรกิจ

ที่อยู่

ชื่อผู้ประสานงาน   
ตำแหน่ง/ฝ่าย

โทรศัพท์  มือถือ

โทรสาร

E-mail



สมาชิกศูนย์ฯ รับส่วนลด 10 %

สมาชิกศูนย์ฯ 1,500 บาท / ปี  
พร้อมรับสิทธิประโยชน์กับทางศูนย์ฯ

(ขอสงวนสิทธิ์สำหรับสมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้องที่นั่งล่วงหน้าก่อน)

### การชำระเงิน

- ชำระโดยสั่งจ่ายเช็ค/แคชเชียร์เช็ค ชิดคร่อมสั่งจ่ายในนาม "บริษัท ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ จำกัด" เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105539066692 1755 ซ.ลาดพร้าว 94 ถ. ลาดพร้าว แขวงพลับพลา เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310



### โอนเงินเข้าบัญชี

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)  
สาขาศรีวิภาทวารนอินทาวน บัญชีออมทรัพย์  
เลขที่ 609-2-01313-6

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)  
สาขาสี่แยกศรีวิภา บัญชีออมทรัพย์  
เลขที่ 140-2-12879-3

\*\*\*หมายเหตุ หากต้องการยกเลิกหลักสูตรต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน มิฉะนั้นท่านต้องชำระค่าใช้จ่ายร้อยละ 30 ของค่าธรรมเนียมการอบรม