

Key Customer Management

การบริหารลูกค้ารายสำคัญ เพื่อการเติบโตร่วมกัน

เปลี่ยนจาก นักขาย สู่การเป็น ที่ปรึกษา ที่ลูกค้าไว้วางใจ
เพื่อสร้าง ยอดขาย และ ความสัมพันธ์ ที่ยั่งยืน



เพราะ “ลูกค้าเปลี่ยนไป” การขายในยุคนี้ไม่ใช่แค่เสนอสินค้าอีกต่อไป” ในยุคที่พฤติกรรมลูกค้าเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ข้อมูลมีมากขึ้น คู่แข่งมีทุกช่องทาง และการตัดสินใจของลูกค้าไม่ได้ขึ้นอยู่กับราคาเพียงอย่างเดียว “Key Account” หรือ “ลูกค้ารายสำคัญ” จึงกลายเป็นหัวใจของการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน

หลักสูตรนี้ออกแบบมาเพื่อพัฒนากทักษะและแนวคิดของทีมขายยุคใหม่ ให้พร้อมสำหรับการบริหารความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ วิเคราะห์ความต้องการลูกค้าอย่างลึกซึ้ง และนำเสนอ Solution ที่ตอบโจทย์จริง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ Win-Win ที่นำไปสู่ความยั่งยืนของทั้งสองฝ่าย

✓ What & Why Key Account Management

(ความหมายและเหตุผลที่ต้องบริหารลูกค้ารายสำคัญ)

- ทำความเข้าใจว่าการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) คืออะไร
- วิเคราะห์บทบาทของ Key Account ต่อการเติบโตขององค์กร
- ทำโมเดลธุรกิจใหม่จึงต้องใช้กลยุทธ์เฉพาะในการบริหารลูกค้ากลุ่มนี้
- เปรียบเทียบการบริหารลูกค้าแบบเดิมกับแบบเชิงกลยุทธ์

✓ Practice from Real Case

(ฝึกปฏิบัติกับสถานการณ์จริง)

- ฝึก Role Play โดยใช้สถานการณ์จริงของผู้เข้าอบรม
- รับ Feedback จากวิทยากรและเพื่อนร่วมรุ่น
- เรียนรู้จากความผิดพลาดและพัฒนาแนวทางการนำเสนอ
- ปรับรูปแบบการขายให้เหมาะสมกับลูกค้าในบริษัทต่าง ๆ

✓ Summary & Application to Your Accounts

(สรุปและการประยุกต์ใช้จริงกับลูกค้า)

- ทบทวนความรู้และเทคนิคสำคัญทั้งหมด
- ผู้เข้าอบรมวาง Action Plan การบริหารลูกค้าของตนเอง
- นำเสนอแผนต่อกลุ่ม พร้อมรับคำแนะนำปรับปรุง
- ปิดท้ายด้วยแนวทางการวัดผล และการติดตามพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- ปรับแผนให้นำไปใช้ได้จริงในองค์กร

✓ The 5 Steps of Structured Sales Call

(5 ขั้นตอนของกระบวนการขายแบบโน้มน้าวใจ)

- Understand Customer Needs – ฟังให้ลึก ตามให้ใช้ เพื่อเข้าใจความต้องการที่แท้จริง
- State the Big Idea – นำเสนอแนวคิดหลักที่ตอบโจทย์ความท้าทายของลูกค้า
- Explain How It Works – อธิบายแนวทางหรือโซลูชันอย่างเป็นระบบ
- Reinforce Key Benefits – ย้ำจุดแข็งและคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ
- Close the Sales – ปิดการขายด้วยความมั่นใจ และสร้างโอกาสต่อเนื่อง

✓ Understanding the Role & Customer Expectations

(บทบาทของผู้บริหารลูกค้า และความคาดหวังของลูกค้า)

- บทบาทสำคัญของ Key Account Manager ที่มากกว่าการขาย
 - ความคาดหวังของลูกค้า
- ในยุคที่มีข้อมูลมากมายและแข่งขันสูง
- การเป็น “ที่ปรึกษาทางธุรกิจ” (Business Consultant) มากกว่าผู้ขาย
 - คุณลักษณะของ Key Account Manager ที่ลูกค้าเชื่อถือ

✓ Goal Setting, Planning & How to Get There

(การตั้งเป้าหมาย วางแผน และแนวทางสู่ความสำเร็จ)

- เทคนิคการตั้งเป้าหมายแบบ SMART สำหรับลูกค้าแต่ละราย
- การวิเคราะห์ข้อมูลและความต้องการของลูกค้า
- การออกแบบ “Account Plan” ที่เชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายของลูกค้าและองค์กร
- Workshop: กำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ของบัญชีลูกค้าจริง

หลักสูตร

Key Customer Management

การบริหารลูกค้ารายสำคัญ เพื่อการเติบโตร่วมกัน

Objectives

1. เข้าใจและบริหารลูกค้าหลักได้อย่างมั่นใจ รู้ว่าจะดูแลอย่างไรให้ลูกค้ารู้สึกสำคัญ และเติบโตไปด้วยกันในระยะยาว
2. สื่อสารกับลูกค้าได้ดีขึ้น เข้าใจมุมมอง ความคาดหวัง และสามารถพูดคุยได้อย่างเป็นมืออาชีพ
3. วางเป้าหมายและวางแผนการดูแลลูกค้าแต่ละรายได้อย่างเป็นระบบ ชัดเจน และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่วัดผลได้
4. นำเสนอไอเดียหรือโซลูชันให้ลูกค้าอย่างมีชั้นเชิง พร้อมปิดการขายได้อย่างมั่นใจผ่านกระบวนการขาย 5 ขั้นตอน
5. ได้ฝึกจากเคสจริง พร้อมรับคำแนะนำและแลกเปลี่ยนแนวคิดกับผู้อื่น เพื่อเพิ่มประสบการณ์และมุมมองใหม่ ๆ
6. วิเคราะห์ลูกค้าได้ลึกขึ้น เห็นโอกาสในการพัฒนา และรู้วิธีสร้าง "เหตุผลที่ลูกค้าควรเปลี่ยน" ไปสู่แนวทางที่ดีกว่า
7. สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน ให้กลายเป็นพาร์ตเนอร์ทางธุรกิจมากกว่าผู้ซื้อขายทั่วไป



อ.ชาญชัย รงรัตนะ

- ที่ปรึกษาและวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านกลยุทธ์และการบริหารการขาย
- อดีตผู้บริหารพัฒนาผู้นำ บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น กว่า 8 ปี
- อดีตผู้บริหารฝ่ายพัฒนาลูกค้า บริษัท ยูนิลีเวอร์ กว่า 11 ปี
- และที่ปรึกษาองค์กรชั้นนำในไทย



พฤหัสบดีที่ 28 ส.ค. 68



Swissotel

สนใจสมัครหลักสูตร



Line

@strategiccenter



เว็บไซต์

www.sbdco.th

ค่าธรรมเนียม 7,800 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

สมาชิกศูนย์ฯ รับส่วนลด 10 %

สมาชิกศูนย์ฯ 1,500 บาท / ปี

พร้อมรับสิทธิประโยชน์กับทางศูนย์ฯ

(ขอสงวนสิทธิ์สำหรับผู้ที่สำรองที่นั่งล่วงหน้าก่อน)



การชำระเงิน

ชำระโดยสั่งจ่ายเช็ค/แคชเชียร์เช็ค ชิดคร่อม

สั่งจ่ายในนาม

"บริษัท ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ จำกัด"

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105539066692

1755 ซ.ลาดพร้าว 94 ถ. ลาดพร้าว แขวงพลับพลา

เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310



โอนเงินเข้าบัญชี



ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)

สาขาศรีนคราภิรมย์อินทามัน บัญชีออมทรัพย์

เลขที่ 609-2-01313-6



***หมายเหตุ หากต้องการยกเลิกหลักสูตรต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน
มิฉะนั้นท่านต้องชำระค่าใช้จ่ายร้อยละ 30 ของค่าธรรมเนียมการอบรม

สนใจติดต่อสอบถามที่ ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ

โทร : 085-485-8825 หรือ www.sbdco.th

STRATEGIC

ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ