

จรรยาบรรณในการอ่านและวิเคราะห์ลูกค้า ในงานขายและบริการ

หลักการและเหตุผล

ความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานจะต้องทราบ เพื่อให้สามารถตอบสนองและให้บริการได้อย่างตรงจุดตรงประเด็น แต่ปัญหาที่พบคือ พนักงานส่วนใหญ่ไม่สามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าได้ หรือหาได้ แต่ไม่รู้อะไรจะตอบสนองความต้องการนั้นได้อย่างไร

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้พนักงาน ได้เรียนรู้เทคนิคในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และประเภทของลูกค้าได้ รวมถึงการบริหารจัดการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง โดยผ่านการทำกิจกรรม Role Play และการทำ Workshop เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านนี้ได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการวิเคราะห์ Customer Need Analysis ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

เนื้อหา

1. เจาะลึกความต้องการของลูกค้าระดับภาพใหญ่ (Makro)
2. เปิดกร DNA ความต้องการของลูกค้าระดับบุคคล (Micro)
3. แยกให้ออกระหว่าง ปัญหา และ ความต้องการ ของลูกค้า
4. กิจกรรม ระดมสมองค้นหา ปัญหา และ ความต้องการลูกค้า
5. การอ่าน พฤติกรรม ลูกค้า เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการ
 - ผ่านการพบตัว
 - ผ่านทางโทรศัพท์
6. Role Play สดุดยอดการอ่านพฤติกรรมลูกค้า เพื่อให้สนองความต้องการได้อย่างตรงประเด็น
7. การวิเคราะห์ประเภทลูกค้าที่หลากหลาย
8. กิจกรรม: การบริหารจัดการ ลูกค้าหลากหลายรูปแบบ เพื่อสร้างความพอใจสูงสุด (พร้อมเทคนิคเพิ่มเติม)
9. การวิเคราะห์ความต้องการด้วยการ ถาม อย่างแยบยล
10. เรียนรู้ ขั้นตอนการตัดสินใจ
11. ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และ ความพอใจของลูกค้า
12. การตอบสนองความต้องการ
 - ภาษากาย ภาษาวาจา ภาษาใจ
 - ภาษาใจ
13. กิจกรรม รวมมิตร พิชิตใจลูกค้า
14. สรุป คำถามและคำตอบ

รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

ระยะเวลา

1 วัน

วิทยากร

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ