



LAMP®:

Large Account Management ProcessSM

กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อการรักษาลูกค้าและเติบโตไปกับลูกค้า

Large Account Management ProcessSM(LAMP[®]) เปิดเผยถึงการบริหารจัดการลูกค้าอย่างไรให้ดีที่สุด และทำให้นั่นเติบโตไปพร้อมลูกค้าหลักโดยการนำความสัมพันธ์ที่ธรรมดาให้เห็นชัดเพิ่มมากขึ้น ด้วยกระบวนการนี้ได้ให้วิธีการสำหรับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าหลักซึ่งมีโอกาสที่จะเติบโตอย่างมีศักยภาพผ่านการพัฒนาในการวางแผนงานหนึ่งถึงสามปีจากนี้ไปเพื่อที่จะแนะนำทีมในการขายและความพยายามที่จะให้ลูกค้าให้ความร่วมมือ

LAMP[®] เริ่มต้นจากการวิเคราะห์ตำแหน่งปัจจุบันภายในองค์กรของลูกค้าในปัจจุบัน เพื่อที่จะค้นหาความไม่แตกต่างกันและการพัฒนาวิสัยทัศน์ที่ถูกแบ่งปันกันระหว่างองค์กรกับผู้ซื้อและผู้ขาย ดังนั้นโปรแกรมจะส่งมอบกระบวนการให้เป็นแผนการระยะยาวสำหรับการบริหารจัดการลูกค้ารายหลักและการบริหารจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ ภาพในสถานะที่เป็นผลลัพธ์ที่จะได้รับของกระบวนการนี้ ผู้จัดการที่ดูแลลูกค้ารายหลักจะสามารถสร้างกลยุทธ์สำหรับการบริหารจัดการทีมงานในสายงานหลักและสายงานสนับสนุนให้เข้าใจถึงบทบาทและความรับผิดชอบที่ชัดเจน สร้างการช่วยเหลือกันและมั่นใจในความคืบหน้าของงาน

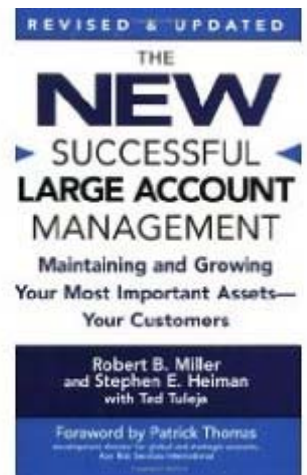
โปรแกรมยังคงนำเสนอวิธีการที่จะมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของผู้ซื้อกับผู้ขาย ความอ่อนไหวและการคุกคามเรื่องราคาจะถูกลดลงอย่างมีนัยสำคัญโดยการบริหารจัดการการรับรู้ของลูกค้าด้วยความสัมพันธ์ทางธุรกิจและการค้นหาระดับของการช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างเหมาะสม LAMP[®] ช่วยองค์กรผู้ขายตรวจสอบการรับรู้เช่นนี้อย่างมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและกำหนดเป้าหมายที่จะเก็บรักษาตำแหน่งของพวกเขาในฐานะที่เป็นที่ปรึกษาที่ถูกไว้วางใจ

LAMP[®] เป็นโซลูชันที่ต้องถ้าองค์กรการขายของคุณกำลังที่จะพยายาม..

- หลีกเลี่ยงการสูญเสียลูกค้าหลักอย่างน่าประหลาดใจ
- สร้างความช่วยเหลือข้ามฝ่ายในองค์กรเพื่อที่จะปลดปล่อยลูกค้าหลักที่มีศักยภาพต่อองค์กร
- เปลี่ยนผู้ขายสู่ที่ปรึกษาที่ได้รับความไว้วางใจที่มีต่อลูกค้าหลัก
- มั่นใจในความสัมพันธ์ที่มีอย่างต่อเนื่องกับลูกค้ากลยุทธ์รายหลักถึงแม้จะมีการเปลี่ยนตัวผู้ขาย
- ทำให้การเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์กับเราภายในองค์กรลูกค้าลดลง
- บรรลุวัตถุประสงค์ที่ถูกตั้งขึ้นโดยทีมผู้บริหารที่มีต่ออัตราการเจริญเติบโตต่อลูกค้า
- เพิ่มผลกำไรที่มีต่อลูกค้า



Robert Miller,
Miller Heiman's Founder



Program Fact

Large Account Management ProcessSM

องค์กรจะได้รับคุณประโยชน์อย่างไรบ้าง

ผู้แทนขายภาคสนามจะมีความสามารถ:

- วิเคราะห์สถานการณ์ของความสัมพันธ์กับลูกค้าในปัจจุบันเพื่อที่จะค้นหาความเหมือนและพัฒนาวิสัยทัศน์ร่วมกันกับลูกค้า
- วางแผนการทำงานของทีมงานขายให้ขนานไปกับองค์กรของลูกค้าเพื่อที่จะพัฒนาแนวทางการสื่อสารและให้การช่วยเหลือ
- เรียนรู้ที่จะกำหนดความชัดเจนในการขายและเป้าหมายในการสร้างความสัมพันธ์ด้วยผลลัพธ์ที่วัดได้

ผู้บริหารการขายและผู้นำอาวุโสจะมีความสามารถ:

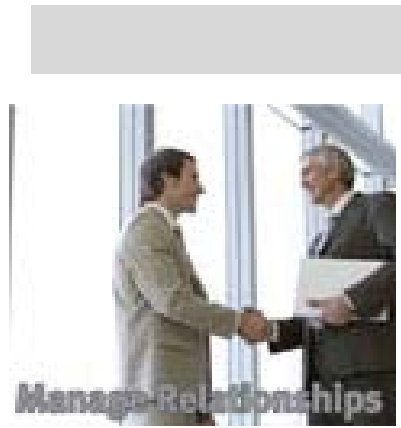
- เอกสารการวางแผนหลายปีเพื่อที่จะบริหารจัดการลูกค้ารายหลัก ข้อมูลเหล่านี้สามารถนำมาแบ่งปันให้กับแผนกต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- พัฒนาความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งขึ้นและกว้างขวางมากขึ้นกับลูกค้ารายหลัก สามารถที่จะเพิ่มการคงอยู่ของลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสร้างการเจริญเติบโตระยะยาว
- จัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ค้นหาและกำหนดส่วนงานอย่างมีประสิทธิภาพขององค์กรลูกค้ารายหลักให้เป็นส่วนงานที่บริหารจัดการได้

การบริหารจัดการลูกค้ารายหลักแบบองค์รวมโดยการจัดการแบบข้ามสายงาน

มีแผนกหลายแผนกถูกมอบหมายเพื่อที่จะบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าหลักนั้นให้มีความต่อเนื่องแต่ไม่ใช่ทุกบริษัทจะมีกระบวนการในการให้ความช่วยเหลือได้อย่างชัดเจน องค์กรการขายระดับโลกให้ความสำคัญมากกว่า 2 เท่าเพื่อที่จะสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มั่นคงกับทีมงานในการที่จะป้องกันทรัพย์สินขององค์กรเหล่านี้ันได้แก่ “ลูกค้าหลักขององค์กร” นั่นเอง

ใครควรที่จะเข้าร่วมในโปรแกรมนี้

สมาชิกท่านใดก็ตามในองค์กรที่ถูกมอบหมายให้กำกับดูแลหรือบริหารลูกค้า ซึ่งรวมถึงผู้แทนขายและผู้บริหารงานขาย เช่นเดียวกับผู้ที่ให้การสนับสนุนหลังการขายเช่น..ลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายบริการลูกค้าฝ่ายขนส่งและสารสนเทศ แผนกใดก็ตามที่มีหน้าที่สนับสนุนให้มีการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าหลักขององค์กรโดยทำให้เกิดการดำเนินการของการรักษาลูกค้ารายหลักอย่างเป็นรูปธรรม



LAMP[®]: การนำมาปฏิบัติการในการทำงานขึ้นอยู่กับความสำเร็จของลูกค้าซึ่งได้รับเราได้พัฒนาวิธีการที่เป็นตัวอย่างที่ดีที่สุดเพื่อที่จะนำคุณไปสู่การปฏิบัติได้จริงการดำเนินการLAMP[®]ได้ให้พื้นฐานสำหรับการมุ่งเน้นการเตรียมการวางแผนและการดำเนินการซึ่งจะเพิ่มความสำเร็จในการนำLAMP[®]มาใช้ในโปรแกรมการบริหารลูกค้าของคุณการดำเนินการ LAMP[®]ยังสร้างการวัดขั้นเพิ่มเติมโดยรอบของLAMP[®]โดยการให้ขั้นตอนที่เป็นกฎเกณฑ์ก่อนและหลังการเสร็จสิ้นเวิร์ค

ข้อปองค์กรของเราให้ความช่วยเหลือลูกค้าข้ามแผนกอย่างเป็นปกติเพื่อที่จะบริหารจัดการลูกค้าหลัก

- แนวคิดเช่นนี้ในองค์กรระดับโลก 92%
- องค์กรอื่น ๆ ทั่วไป 43%

หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินการ LAMP[®] สามารถติดต่อได้ที่ โทรศัพท์ 02 349 1788, 080 620 8877

www.stepplus.org , www.millerheiman.com

DAY ONE

- 8:30 a.m. Introduction
Large Account Planning Workshop
Account Planning
Field of Play
Field of Play Workshop
- 10:00 - 10:15 a.m. **BREAK**
- 10:15 a.m. Strengths & Red Flags Workshop
Buy-Sell Hierarchy Relationship
Buy-Sell Hierarchy Workshop
Our View Workshop
Field of Play Workshop
- 12:00 - 1:00 p.m. **LUNCH**
- 1:00 p.m. Comparison of Our View and
Field of Play's View Workshop
Situation Appraisal
Situation Appraisal Workshop
- 3:00 - 3:15 p.m. **BREAK**
- 3:15 p.m. Components of a Strategy
Charter Statement
Charter Statement Workshop
Goals
Goals Workshop
- 4:45 - 5:00 p.m. Evening Opportunities

DAY TWO

- 8:30 a.m. Review Day I & Overview Day II
Goals Workshop (Continued)
Objectives
Current Investments Workshop
- 10:00 - 10:15 a.m. **BREAK**
- 10:15 a.m. Stop Investment Decisions
Focus & Stop Investment Workshop
Single Sales Objective
Single Sales Objective Workshop
Revenue Targets
Revenue Targets Workshop
- 12:00 - 1:00 p.m. **LUNCH**
- 1:00 p.m. Sales & Support Programmes
Workshop
Gathering Data
- 1:20 p.m. Gold Sheet Instructions
- 1:35 p.m. Gold Sheet Workshop #1
- 2:35 - 2:50 p.m. **BREAK**
- 2:50 p.m. Gold Sheet Workshop #2
- 3:50 p.m. Implementation
Wrap-up Workshop
- 4:30 p.m. Dismiss