ReadyPlanet MAX จัดสัมมนา CRM Mobile ให้กลุ่มลูกค้าคอร์ปอเรต ผลตอบรับเกินคาด จ่อจัดต่อเนื่อง





เรดดี้แพลนเน็ต แมกซ์ ผู้ให้บริการเครื่องมือด้านดิจิทัล มาร์เก็ตติ้งและโซลูชั่นแบบครบวงจรแห่งแรกของไทย จัดงานสัมมนา “Retail Tech: The CRM Mobile Experience” เพื่อให้ความรู้แก่กลุ่มลูกค้าคอร์ปอเรตเรื่องการทำ CRM Mobile สำหรับธุรกิจค้าปลีกและบริการ (Retail & Services) โดย 2 วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ สรชาติ ใจคิด เรื่อง CRM Mobile Solution และหาญชัย ชัยทัศนีย์ เรื่อง Digital Trends โดยได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการเข้าร่วมเป็นจำนวนมาก เตรียมจัดต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 3 ณ เรดดี้แพลนเน็ตอาคารเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์

สรชาติ ใจคิด รองกรรมการผู้จัดการ บริษัท เรดดี้แพลนเน็ต แมกซ์ จำกัด เผยถึงเป้าหมายในการจัดสัมมนาว่า “ต้องการให้ความรู้ผู้ประกอบการในกลุ่มคอร์ปอเรตเรื่องการทำ CRM Mobile ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล การตลาดออนไลน์ไม่ควรทำในระยะสั้น แต่ควรมองในระยะยาว ตั้งแต่การหาลูกค้าใหม่ กระตุ้นให้เกิดการซื้อขาย ไปจนถึงการรักษาลูกค้าเดิมไว้ด้วย โดยส่วนใหญ่กลุ่มคอร์ปอเรตมักมุ่งแต่จะหาลูกค้าใหม่ ซึ่งต้นทุนในการหาลูกค้าใหม่สูงกว่าการรักษาลูกค้าเดิมถึง 5 เท่า และลูกค้าเดิมจะสร้างรายได้ให้ธุรกิจกว่า 80% ดังนั้นการทำ Customer Relationship Management หรือ CRM จึงเป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้าม นอกจากนี้ Personalization หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าแบบเฉพาะเจาะจงตรงกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ก็เป็นเรื่องที่สำคัญเช่นกัน”

หาญชัย ชัยทัศนีย์ ผู้จัดการแผนกการตลาด บริษัท เรดดี้แพลนเน็ต แมกซ์ จำกัด เผยว่า “ปัจจุบันหลายธุรกิจได้รับผลกระทบจากโลกออนไลน์ หรือ Digital Disruption ทำให้องค์กรต้องปรับตัวให้ทันต่อยุคดิจิทัล เช่น ย้ายการซื้อขายไปอยู่บนแพลตฟอร์มออนไลน์ เปลี่ยนจากบัตรสมาชิกแบบกระดาษเป็นบัตรสมาชิกดิจิทัล เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลลูกค้าในฐาน Database ออนไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้ จากการสำรวจ พบว่าคนไทยกว่า 70% ใช้สมาร์ทโฟนและสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ ดังนั้นการทำ CRM ที่ได้ผลที่สุดจะต้องอยู่ในรูปแบบ Mobile App ที่สามารถเข้าถึงและมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าได้โดยตรงผ่านมือถือ และสามารถเก็บข้อมูลลูกค้าเชิงลึกได้ตลอด ต่างจากการทำ CRM ผ่านโซเชียล มีเดียที่จะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลทุกอย่างของลูกค้าได้ เราจึงควรปรับตัวให้ทันและสอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น”

จากความสนใจที่ผู้ประกอบการต่างให้ความสำคัญเข้าร่วมงานสัมมนาในครั้งนี้อย่างล้นหลาม เรดดี้แพลนเน็ต แมกซ์ จ่อเตรียมจัดต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 3 ผู้ที่สนใจสามารถติดตามข่าวสัมมนาได้ที่เว็บไซต์ https://max.readyplanet.com