

รายวิชา การงานอาชีพฯ

รหัสวิชา ง23101

ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

ผู้สอน

ครูนิสสรณ์ เชิญทอง

เรื่อง

การสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า



การสร้าง สายสัมพันธ์ กับลูกค้า



นักเรียนเคยซื้อสินค้าและบริการในชีวิตประจำวัน
ร้านเดิม ๆ หรือไม่อย่างไร พร้อมเหตุผล



ถ้านักเรียนไปซื้อสินค้าและบริการ
เจ้าของร้านค้าสื่อสารด้วยถ้อยคำ
ที่ไม่สุภาพ นักเรียนมีความรู้ลึกอย่างไร



จุดประสงค์ของการเรียนรู้

1. ระบุวิธีการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในธุรกิจที่ไฝ่ฝันได้
2. ทักษะการคิดวิเคราะห์



ใบความรู้ที่ 6

เรื่อง การสร้างสายสัมพันธ์ กับลูกค้า





การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า



สร้างความผูกพันระยะยาวกับลูกค้า
ให้อยู่กับองค์กร และลูกค้าที่รักเรา
ก็จะเป็นเสมือนกระบอกเสียงด้านบวก
ให้กับสินค้า/บริการของเรา



วิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

1. การสร้างคุณค่าเพิ่มให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ว่า
“เกินความพอใจ”



- 1) การให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่กลับมาซื้อซ้ำ
 - 2) มอบรางวัลแก่ผู้แนะนำ
-



วิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

2. สื่อสารกับลูกค้าอย่างมีมารยาท

- 1) แนะนำตัวทุกครั้ง
- 2) ยิ้มและสื่อสารด้วยถ้อยคำที่สุภาพ
- 3) มีความยืดหยุ่นต่อการร้องขอของลูกค้า





วิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า



3. บริการก่อนและหลังการขายอย่างจริงใจ

4. ให้ความเสมอภาคกับลูกค้า

5. สำรองคู่แข่ง



วิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

6. เชื่อมต่อกับลูกค้าโดยทางโซเชียลมีเดีย

7. ประเมินและปรับปรุงการบริการลูกค้า

อยู่เสมอ



ให้นักเรียนระบุวิธีการสร้าง
สายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในธุรกิจ
ที่ฝึกฝนลงในใบงานที่ 6



- คำชี้แจง : 1. ให้นักเรียนศึกษาใบความรู้ที่ 6 เรื่อง วิธีการสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า
2. แล้ววิเคราะห์วิธีการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มเป้าหมายในธุรกิจที่ไฝ่ฝัน ลงในใบงานที่ 6 เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำผังธุรกิจ 9 ขั้นตอนในชั่วโมงถัดไป

พฤติกรรม
ของผู้จำหน่ายสินค้า
หรือ บริการส่งผลต่อความสัมพันธ์
ที่ดีของผู้บริโภคหรือลูกค้าอย่างไร



พฤติกรรมเช่นไร
ของผู้จำหน่ายสินค้า หรือ
บริการ ส่งผลต่อความสัมพันธ์
อันเหนียวแน่นของลูกค้า
ในระยะยาว

