

**ใบความรู้ที่ 6 เรื่อง การสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า หน่วยที่ 2**  
**แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 6 เรื่อง การสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า**  
**รายวิชา การงานอาชีพและเทคโนโลยี รหัส ง23101 ภาคเรียนที่ 1 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3**

จุดประสงค์ 1. ระบุวิธีการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในธุรกิจที่ฝึกฝนได้

.....  
**Customer Relationships** ในผังธุรกิจ 9 ขั้นตอน : หมายถึง ความสัมพันธ์กับลูกค้า หรือ ผู้บริโภค เป็นการแสดงถึง ความเข้าถึงใจและตรงกับความต้องการ ที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกของผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมาย นั่นคือ การรู้จักการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาชอบสินค้าและบริการของเรา เพื่อให้ลูกค้าอยากกลับมาใช้บริการหรือซื้อผลิตภัณฑ์กับเราอีกครั้ง

**การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า** จะสร้างความผูกพันระยะยาวกับลูกค้าให้อยู่กับองค์กร และลูกค้าที่รักเราก็จะเป็นเสมือนกระบอกเสียงด้านบวกให้กับสินค้า/บริการของเรา เป็นการเพิ่มยอดขายให้กับองค์กรหรือธุรกิจของเรา

**วิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า**

1. การสร้างคุณค่าเพิ่มให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ “เกินความพอใจ” โดยการจัดโปรโมชั่นพิเศษ ๆ เช่น

1) การให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่กลับมาซื้อซ้ำ เพราะทุกคนก็ชอบความคุ้มค่า และเจ้าของธุรกิจเองก็ควรรักษาลูกค้าเก่าไว้มากกว่าการออกหาลูกค้าใหม่ ๆ ทุก ๆ วัน ซึ่งส่วนลดตรงนี้ไม่จำเป็นต้องมีมูลค่ามากมายอะไร อาจเป็นส่วนลดค่าขนส่ง หรือ ของแถมเพิ่มเติมเล็กน้อย ให้ลูกค้ารู้สึกว่ามีค่า

2) มอบรางวัลแก่ผู้แนะนำ หากลูกค้ามีการแนะนำคนใหม่ให้มาซื้อของของเรา ควรมีรางวัลตอบแทนเล็ก ๆ น้อย ๆ เพื่อลูกค้าเป็นกำลังใจในการแนะนำรายอื่น ๆ ต่อ ๆ ไป

2. สื่อสารกับลูกค้าอย่างมีมารยาทและมีความจริงใจอย่างสม่ำเสมอ

1) แนะนำตัวทุกครั้งที่มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

2) ยิ้มและสื่อสารด้วยถ้อยคำที่สุภาพขณะสนทนาและใช้การสนทนาในเชิงบวก

3) มีความยืดหยุ่นต่อการร้องขอของลูกค้า รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ลูกค้าไม่ชอบการละเลย การส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ล่าช้า หากพบปัญหาต้องรีบแก้ไขทันทีเพื่อแสดงถึงความจริงใจและทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

3. บริการก่อนและหลังการขายอย่างจริงใจ เต็มใจ และเป็นกันเอง

4. ให้ความเสมอภาคกับลูกค้าแต่ละรายเท่าเทียมกัน

5. สำรองคู่แข่ง และสำรวจสถานการณ์ทางการตลาดอยู่เสมอ

6. เชื่อมต่อกับลูกค้าโดยทางโซเชียลมีเดีย เพื่อการอัปเดตข่าวสารที่ทันสมัยอยู่เสมอ

7. ประเมินและปรับปรุงการบริการลูกค้าอยู่เสมอเพื่อพัฒนาสายสัมพันธ์ที่ดีให้ยาวนาน

