

รายวิชา การงานอาชีพ

รหัสวิชา ง23101

ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

ผู้สอน

ครูนิสสรณ์ เขิญทอง

เรื่อง

การสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า



# การสร้าง สายสัมพันธ์ กับลูกค้า



นักเรียนเคยซื้อสินค้าและบริการในชีวิตประจำวัน  
ร้านเดิม ๆ หรือไม่อย่างไร พร้อมเหตุผล





ถ้านักเรียนไปซื้อสินค้าและบริการ  
เจ้าของร้านค้าสื่อสารด้วยถ้อยคำ  
ที่ไม่สุภาพ นักเรียนมีความรู้สึกอย่างไร



# จุดประสงค์ของการเรียนรู้

1. ระบุวิธีการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในธุรกิจที่ไฝ่ฝันได้
2. ทักษะการคิดวิเคราะห์



# ใบความรู้ที่ 6

## เรื่อง การสร้างสายสัมพันธ์ กับลูกค้า







## การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

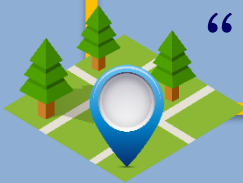


สร้างความผูกพันระยะยาวกับลูกค้า  
ให้อยู่กับองค์กร และลูกค้าที่รักเรา  
ก็จะเป็นเสมือนกระบอกเสียงด้านบวก  
ให้กับสินค้า/บริการของเรา



## 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  
ที่ไฝ่ฝันลงในใบงานที่ 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

