

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

จุดประสงค์ 1. ระบุวิธีการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในธุรกิจที่ใฝ่ฝันได้

.....  
**Customer Relationships** ในฝั่งธุรกิจ 9 ขั้นตอน : หมายถึง ความสัมพันธ์กับลูกค้า หรือ ผู้บริโภค เป็นการแสดงถึง ความเข้าใจและตรงกับความต้องการ ที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกของผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมาย นั่นคือ การรู้จักการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาชอบสินค้าและบริการของเรา เพื่อให้ลูกค้าอยากกลับมาใช้บริการหรือซื้อผลิตภัณฑ์กับเรานีกครั้ง

**การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า** จะสร้างความผูกพันระยะยาวกับลูกค้าให้อยู่กับองค์กร และลูกค้าที่รักเราก็จะเป็นเสมือนกระบอกเสียงด้านบวกให้กับสินค้า/บริการของเรา เป็นการเพิ่มยอดขายให้กับองค์กรหรือธุรกิจของเรา

**วิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า**

1. การสร้างคุณค่าเพิ่มให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ว่า “เกินความพอใจ” โดยการจัดโปรโมชั่นพิเศษ ๆ เช่น
  - 1) การให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่กลับมาซื้อซ้ำ เพราะทุกคนก็ชอบความคุ้มค่า และเจ้าของธุรกิจเองก็ควรรักษาลูกค้าเก่าไว้มากกว่าการออกหาลูกค้าใหม่ ๆ ทุก ๆ วัน ซึ่งส่วนลดตรงนี้ไม่จำเป็นต้องมีมูลค่ามากมายอะไร อาจเป็นส่วนลดค่าขนส่ง หรือ ของแถมเพิ่มเติมเล็กน้อย ให้ลูกค้ารู้สึกพอใจได้
  - 2) มอบรางวัลแก่ผู้แนะนำ หากลูกค้ามีการแนะนำคนใหม่ให้มาซื้อของของเรา ควรมีรางวัลตอบแทนเล็ก ๆ น้อย ๆ เพื่อลูกค้าเป็นกำลังใจในการแนะนำรายอื่น ๆ ต่อ ๆ ไป
2. สื่อสารกับลูกค้าอย่างมีมารยาทและมีความจริงใจอย่างสม่ำเสมอ
  - 1) แนะนำตัวทุกครั้งที่มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า
  - 2) ยิ้มและสื่อสารด้วยถ้อยคำที่สุภาพขณะสนทนาและใช้การสนทนาในเชิงบวก
  - 3) มีความยืดหยุ่นต่อการร้องขอของลูกค้า รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ลูกค้าไม่ชอบการทะเลาะ การส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ล่าช้า หากพบปัญหาต้องรีบแก้ไขทันทีเพื่อแสดงถึงความจริงใจและทำให้ลูกค้าพึงพอใจ
3. บริการก่อนและหลังการขายอย่างจริงใจ เต็มใจ และเป็นกันเอง
4. ให้ความเสมอภาคกับลูกค้าแต่ละรายเท่าเทียมกัน
5. สำรองคู่แข่ง และสำรวจสถานการณ์ทางการตลาดอยู่เสมอ
6. เชื่อมต่อกับลูกค้าโดยทางโซเชียลมีเดีย เพื่อการอัพเดทข่าวสารที่ทันสมัยอยู่เสมอ
7. ประเมินและปรับปรุงการบริการลูกค้าอยู่เสมอเพื่อพัฒนาสายสัมพันธ์ที่ดีให้ยาวนาน