

× × × ×

การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship & Engagement)

TONGPRASONG, P.



× × × ×

การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Building)

📌 “ความสัมพันธ์ที่ดี = ความไว้วางใจ
+ ความรักที่ดี + ความยั่งยืนของธุรกิจ”



1

× × × ×

บทนำ (Why Relationship Matters)



ลูกค้าปัจจุบันเลือก
แบรนด์ที่ “เข้าใจ”
และ “ใส่ใจ”



ความสัมพันธ์ที่ดีช่วย
ลดต้นทุนการตลาด



ลูกค้าที่มีความไว
วางใจจะกลับมาซื้อซ้ำ
และแนะนำต่อ

2

TONGPRASONG, P.

ผศ. ดร.ปรเมศม์ปัญปรัชญ์ ต้องประสงค์ | จิตบริการและนวัตกรรมบริการ | #dBizTECH



× × × ×

เทคนิคการสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression)



TONGPRASONG, P.

3

ผศ. ดร.ปรเมศย์ปัญปรัชญ์ ต้องประสงค์ | จิตบริการและนวัตกรรมบริการ | #dBizTECH

× × × ×

ทักษะการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ (Active Listening)

Content – Emotion – Non-verbal
= Insights

สังเกตภาษากาย น้ำเสียง สัญญาณไม่ใช่คำพูด

Non-verbal

Content

ฟังเพื่อเข้าใจทั้ง “เนื้อหา + ความรู้สึก”



Insights



ตอบสนอง
ด้วยความ
เห็นอก
เห็นใจ

Emotion

4

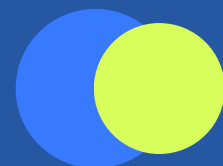
การสื่อสารที่สร้างความเข้าใจ (Effective Communication)

5

× × × ×



ฟังอย่างตั้งใจ



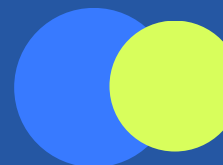
สื่อสารตรงไปตรงมา



ใช้ภาษากายเสริม



สื่อสารอย่างเป็นกลาง



ปรับตามสถานการณ์





การสร้างความผูกพันกับลูกค้า (Customer Engagement)

✓ เข้าใจเส้นทางลูกค้า
(Customer Journey Mapping)

✓ สร้างโปรแกรมความภักดี
(Loyalty Program)

× × × ×

✓ ให้บริการแบบ
เฉพาะบุคคล (Personalization)

✓ ใช้แชทบอทช่วยให้บริการทันที

6

TONGPRASONG, P.

× × × ×

การจัดการลูกค้าประจำ

(Managing Returning Customers)

★ ให้บริการแบบพรีเมียมและรวดเร็ว

 จดจำชื่อ ความชอบ พฤติกรรม

 โปรแกรมสะสมแต้ม / Rewards

 ใช้ระบบ CRM เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า



TONGPRASONG, P.

× × × ×

การสร้างความภักดี (Customer Loyalty)



× × × ×

Week3 | Service Mind + Service Innovation | #dBizTECH

สรุป



การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship & Engagement)

TONGPRASONG, P.

× × × ×

คำถามทบทวน

- อธิบายเทคนิค First Impression
- ทำไม Active Listening จึงสำคัญ?
- Engagement แตกต่างจาก Loyalty อย่างไร?
- เสนอวิธีสร้างลูกค้าประจำ
- คุณสมบัติสำคัญของแบรนด์ที่ลูกค้ารักดีคืออะไร?



Week3 | Service Mind + Service Innovation | #dBizTECH

TONGPRASONG, P.



“““
**THANK
YOU**

TONGPRASONG, P.