



Week 4

การสื่อสารกับลูกค้าอย่าง มีประสิทธิภาพ (Effective Customer Communication)



“สื่อสารดี = ลูกค้าประทับใจ = ธุรกิจเติบโต”



Tongprasong, P.

บทนำ

(Why Communication Matters)



การสื่อสารที่ดีสร้าง

- ✓ ความเข้าใจ 
- ✓ ความสัมพันธ์ 
- ✓ ความภาคภูมิใจ 
- ✓ ยอดขาย 
- ✓ ลดข้อร้องเรียน 



Tongprasong, P.

ความหมายของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ



กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น และ
ความเข้าใจระหว่างธุรกิจกับลูกค้า



เป้าหมาย: ความเข้าใจตรงกัน + ความพึงพอใจ +
ความสัมพันธ์ระยะยาว



Tongprasong, P.

Business ↔ Customer



องค์ประกอบของการสื่อสารที่ดี



5 องค์ประกอบหลัก

1. ความชัดเจน (Clear)



2. ความถูกต้อง (Accurate)

3. ความสอดคล้องกับแบรนด์
(Consistent)



4. ความใส่ใจ (Empathy)



Tongprasong, P.



5. การตอบสนอง (Responsiveness)



ความสำคัญของการสื่อสารที่ดี

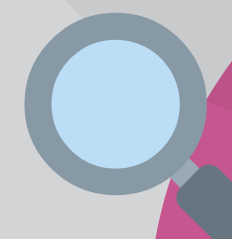
สร้างความพึงพอใจ

สร้างความสัมพันธ์

สร้างภาพลักษณ์ที่ดี

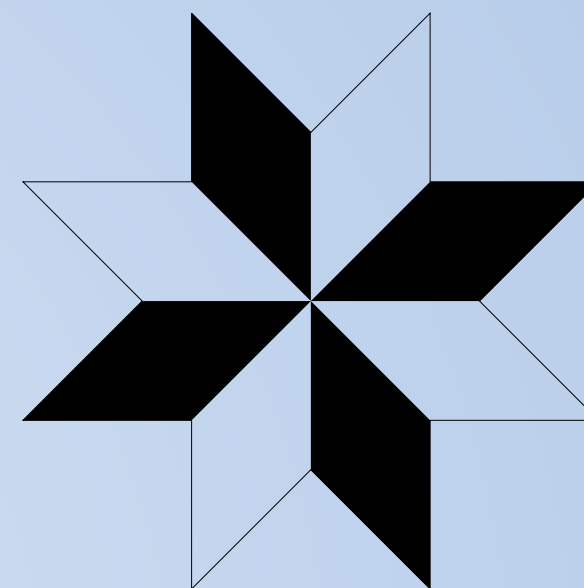
ลดข้อร้องเรียน

เพิ่มยอดขาย



Tongprasong, P.

ช่องทางการสื่อสารกับลูกค้า



1. โทรศัพท์ 📞

2. อีเมล ✉️

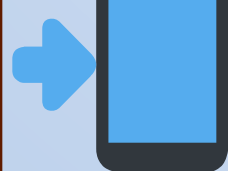


3. แชท



4. โซเชียลมีเดีย

5. แอปข้อความ
(LINE, WhatsApp)



6. การพบหน้า

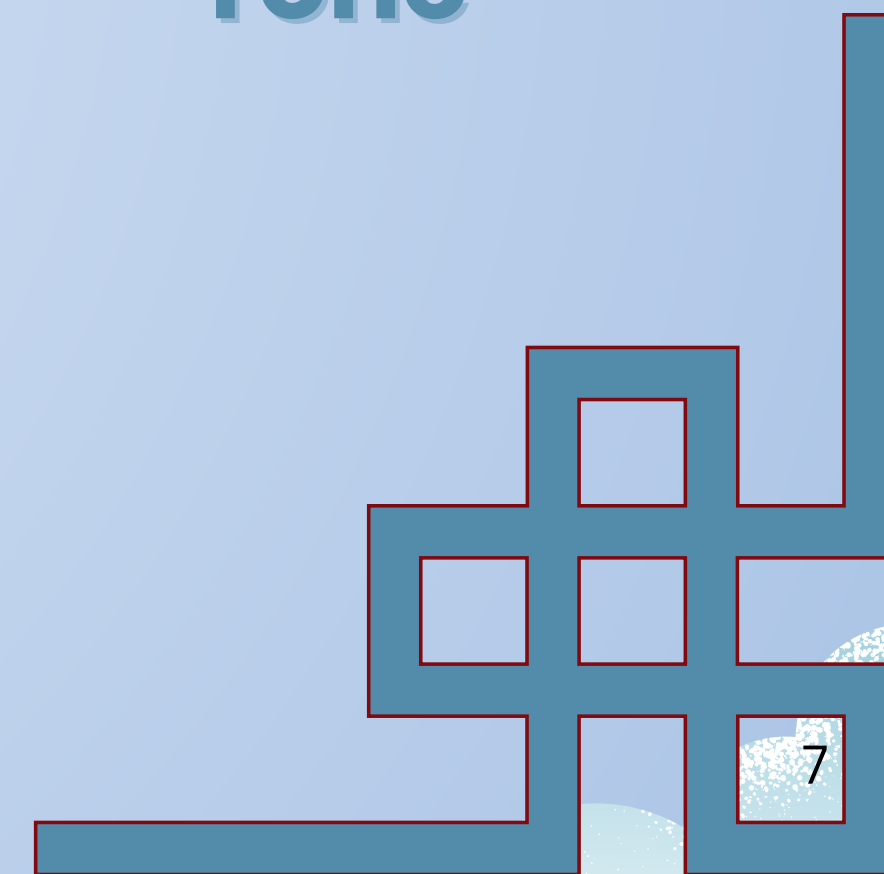




ภาษาใน การสื่อสาร

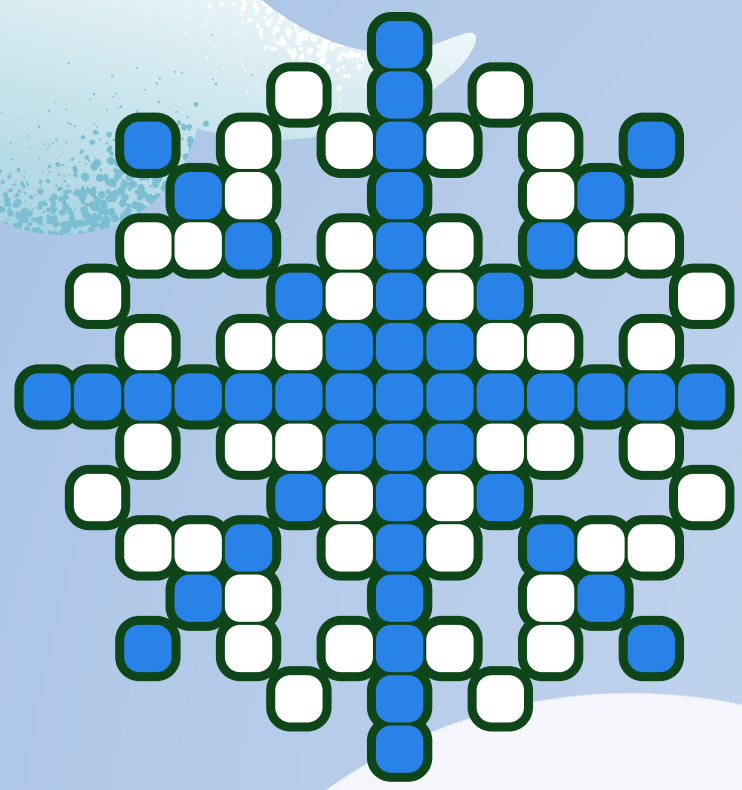


Communication
Tone





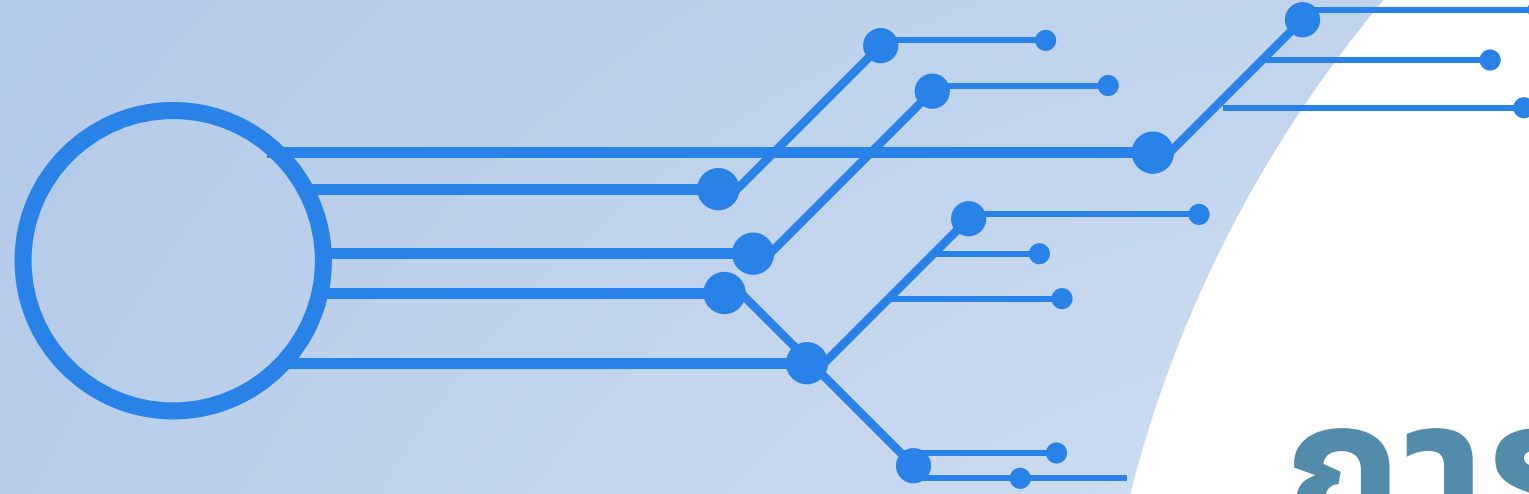
การสื่อสารที่ชัดเจนและตรงประเด็น



- ข้อมูลครบถ้วน 
- กระชับ ตรงประเด็น 
- เลียงศัพท์ทำความเข้าใจ 
- ตรวจสอบความเข้าใจ 
- ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ 



Tongprasong, P.



การจัดการข้อร้องเรียน

1. รับฟังอย่างตั้งใจ 

2. ขอโทษอย่างจริงใจ  

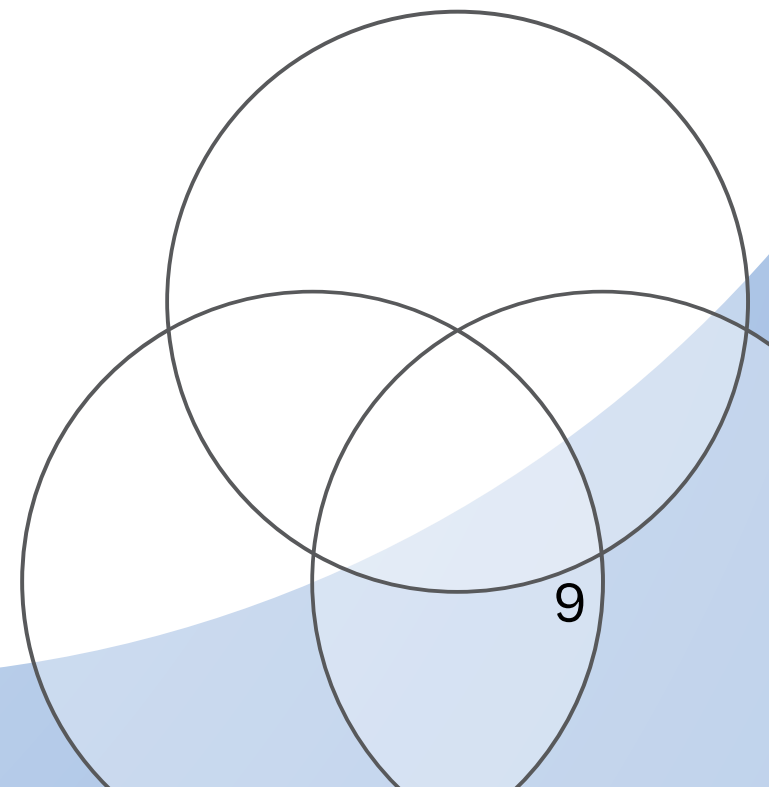
3. แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว 

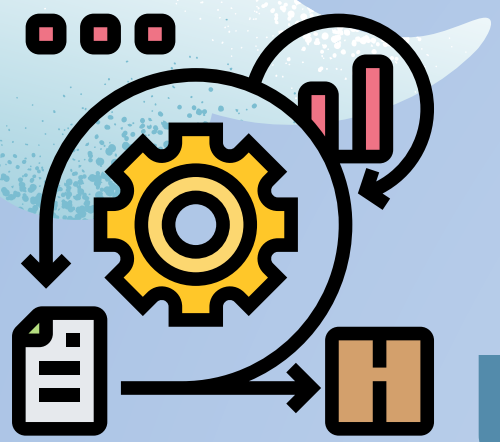
4. ติดตามผล 

5. เรียนรู้และปรับปรุง 

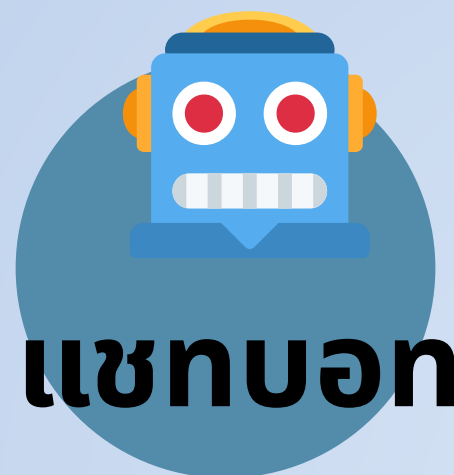


Tongprasong, P.





เทคโนโลยีที่ช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ



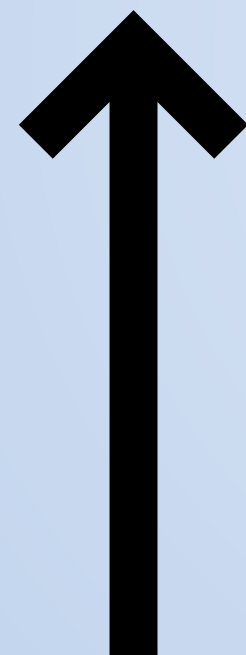
แชทบอท



โซเชียลมีเดีย



ระบบ CRM



อีเมลอัตโนมัติ



ระบบจัดการข้อร้องเรียน



Tongprasong, P.

Short summary



- Communication = Heart of Customer Experience
- Good communication → satisfaction, trust, loyalty
- Clear + Accurate + Consistent + Empathy + Responsive = Excellent Communication
- Technology amplifies human service



Tongprasong, P.



Q&A



- อธิบายความหมายของการสื่อสาร
- ความสำคัญของการสื่อสารที่ดีคืออะไร
- ช่องทางใดเหมาะสมกับสถานการณ์ใด
- การจัดการข้อร้องเรียนที่ดีต้องทำอะไร
- บทบาทของเทคโนโลยีในการสื่อสารกับลูกค้า



Tongprasong, P.



Thank You

Every Great Sale Starts with
a Great Conversation.



Tongprasong, P.