

จิตบริการ

นวัตกรรมบริการ

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ในยุคดิจิทัล

คำสำคัญ สะดวกสบาย ปลอดภัย

สำนักตัด

สร้างจาก ครอบครัว โรงเรียน มหาวิทยาลัย

SMARTPHONE

SMART devices

การบริการลูกค้า หมายถึง
กิจกรรมทั้งหมดที่บริษัทหรือองค์กรดำเนินการเพื่อ**ตอบสนอง**
ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการให้
ข้อมูล การแก้ไขปัญหา การให้คำแนะนำ หรือการสร้าง
ประสบการณ์ที่ดีในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัท
รวมถึง**การสื่อสาร** การตอบสนอง และ**การแก้ไขปัญหาที่**
ลูกค้าอาจพบเจอ

ใครคือ ลูกค้า?

ความสำคัญของการบริการลูกค้าในยุคดิจิทัล

ในยุคดิจิทัลที่ทุกอย่างเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็วผ่านช่องทางออนไลน์ การบริการลูกค้าจึงมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น เพราะ:

- **สร้างความแตกต่าง:** การบริการลูกค้าที่ดีเยี่ยมเป็นสิ่งที่ทำให้ธุรกิจโดดเด่นและแตกต่างจากคู่แข่ง
- **สร้างความภักดี:** ลูกค้าที่ได้รับบริการที่ดีมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำและบอกต่อให้คนอื่นรู้
- **เพิ่มยอดขาย:** การบริการลูกค้าที่ดีสามารถนำไปสู่การเพิ่มยอดขายและสร้างรายได้ให้กับธุรกิจ
- **สร้างภาพลักษณ์ที่ดี:** การบริการลูกค้าที่ดีจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับแบรนด์
- **รับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า:** การบริการลูกค้าช่วยให้ธุรกิจเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น
- **สร้างโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ:** ข้อมูลที่ได้จากการบริการลูกค้าสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ดียิ่งขึ้น

ปัจจัยสำคัญของการบริการลูกค้าในยุคดิจิทัล

- **ความเร็ว:** ลูกค้าในยุคดิจิทัลต้องการการตอบสนองที่รวดเร็วและทันใจ
- **ความสะดวก:** ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายและสะดวกสบาย เช่น แชนแนล โซเชียลมีเดีย อีเมล เป็นต้น
- **ความเป็นส่วนตัว:** การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ
- **ความเข้าใจ:** พนักงานบริการลูกค้าต้องมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทเป็นอย่างดี
- **ความเอาใจใส่:** การให้ความสำคัญกับลูกค้าแต่ละรายเป็นรายบุคคล
- **การแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ:** การแก้ไขปัญหาที่ลูกค้าพบได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด

มอบหมายงานกลุ่ม

1. จัดกลุ่ม 3 คน
2. เลือกหน่วยงานหรือกิจการมหาวิทยาลัยสวนดุสิต วิเคราะห์ตามปัจจัยที่ต้องมี
ประสบการณ์ร่วม โดยแต่ละกลุ่มไม่ซ้ำหน่วยงาน
 - ความรวดเร็ว
 - ความสะดวก
 - ความเป็นส่วนตัว
 - ความเข้าใจความเอาใจใส่
 - การแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

เลือกรูปแบบการนำเสนอเพื่ออภิปรายร่วมกันในวันศุกร์ที่ 31 ม.ค. 2568