หัวข้อสหกิจศึกษา	กระบวนการการติดตามลูกค้าเข้ารับบริการรถยนต์ บริษัทชลบุรีอีซูซุ เซลส์ จำกัด
ชื่อนักศึกษา	นางสาวขนิษฐา สิทธิชัย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปิ่นปินัทธ์ จ่าดา
หลักสูตร	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชาการ	การจัดการ
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การจัดทำโครงงาน “กระบวนการการติดตามลูกค้าเข้ารับบริการรถยนต์ บริษัทชลบุรีอีซูซุ เซลส์ จำกัด” มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อเพิ่มยอดรถนัดหมายเข้าบริการ 2.เพื่อทัศนคติที่ดีต่อสินค้าหรือการบริการและบริษัท 3.เพื่อทำให้ลูกค้าทราบถึงวิธีการนำรถยนต์เข้ารับบริการได้ถูกต้อง 4.เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด 5.เพื่อให้ลูกค้านำรถยนต์กลับมาใช้บริการครั้งต่อไป 6.เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยการโทรติดตามนัดหมายลูกค้าล่วงหน้า หรือลูกค้าสามารถโทรนัดหมายล่วงหน้าได้ โดยไม่ต้องเข้ามานัดหมายที่ศูนย์บริการ เพียงพอโทรนัดหมายล่วงหน้า 1 วันก่อนเข้ารับบริการ

ปัญหาและอุปสรรค พบว่าในช่วงแรกของการทำงาน มักเกิดความผิดพลาดอยู่บ้าง ในเรื่องของข้อมูลเกี่ยวกับเลขกิโล และราคาของไหล่ เพื่อแจ้งลูกค้าให้ถูกต้อง และการจำขั้นตอนวิธีการทำงานที่ค่อนข้างซับซ้อน

SPU CHONBURI