หัวข้อสารนิพนธ์	ภารกิจของฝ่ายบริการลูกค้า (AE) กรณีศึกษาบริษัทเวิร์ล เวดดิ้ง จำกัด
ชื่อนักศึกษา	เนตรชนก เนื่องจำนงค์
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	อาจารย์เยาวนาถ มาตรลอย
ระดับการศึกษา	นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโฆษณา
คณะ	นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2548

บทคัดย่อ

จากการศึกษาภารกิจของฝ่ายการบริการลูกค้า (AE) กรณีศึกษาบริษัทเวิร์ล เวดดิ้ง จำกัด ซึ่งบริษัทเวิร์ล เวดดิ้ง จำกัด ก่อตัวเพื่อดำเนินธุรกิจ สตูดิโอถ่ายภาพวิวาห์ ด้วยมีแนวคิดที่ว่าปัจจุบันการถ่ายภาพวิวาห์กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ทางบริษัทจึงได้จัดให้มีการบริการด้วยภาพถ่ายวิวาห์ บริการเช่าชุดวิวาห์ของที่ระลึก แต่งหน้า รวมไปถึงการจัดสถานที่แต่งงาน พร้อมให้คำปรึกษาและบริการอื่น ๆ ที่ครบวงจรล้วนแล้วแต่เป็นงานของการให้บริการทั้งสิ้น

ทั้งนี้ผู้จัดทำสารนิพนธ์ได้นำเสนอกระบวนการทำงานของฝ่ายการบริการลูกค้า (AE) ของบริษัทเวิร์ล เวดดิ้ง จำกัด โดยมีลักษณะการประสานงานตามลำดับการทำงานในการติดต่อลูกค้า มีขั้นตอนตั้งแต่ ขั้นเตรียมการขาย โดยเริ่มจากการเจรจาขายสินค้า (Package) การแต่งงาน โดยให้คำแนะนำ เสนอรายละเอียดต่าง ๆ ให้กับลูกค้าแล้วดูว่าลูกค้าพอใจหรือไม่ ขั้นต่อมาก็คือ การปิดการขาย เมื่อลูกค้าตกลง ต่อมาเราก็มาถึงขั้นบริการหลังการขาย ฝ่ายบริการลูกค้าก็จะดูแลลูกค้า ตั้งแต่เริ่มโทรศัพท์เพื่อพูดคุยกับลูกค้า เพื่อระบุวัน เวลา ในการถ่ายรูป ดูแลลูกค้าตลอดการดำเนินงาน ตั้งแต่เริ่มจนถึงขั้นตอนสุดท้ายถือว่าเป็นการจบรายการขาย

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเวิร์ล เวดดิ้งจำกัด คือ ปัญหาภายในบริษัทก็คือ ในเรื่องของยานพาหนะที่มีไม่เพียงพอกับบุคลากรในบริษัท เวลาที่จะต้องออกงานนอกสถานที่ ส่วนบุคลากรในบริษัทฝ่ายบริการลูกค้าก็ไม่ค่อยมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการลูกค้าเท่าที่ควร และในบางครั้งก็ไม่สามารถทำการปิดการขายได้ดีเท่าไรนัก ส่วนลูกค้าบางทีก็ต้องเจอกับลูกค้าที่มีปัญหา เช่น ไม่พอใจเกี่ยวกับเสื้อผ้า แบบไม่ถูกใจ แต่ก็ต้องทำใจยอมรับเพราะลูกค้าย่อมอยากได้สิ่งที่ดีที่สุดในงานแต่งงานครั้งเดียวในชีวิตอยู่แล้ว

SPU CHONBURI