หัวข้อสหกิจศึกษา การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ Customer Relationship Management
กรณีศึกษา บริษัท เคที เรสทัวรองท์ จำกัด
ชื่อนักศึกษา นายฮิลมี เจะดาโอะ
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์อชิระ ใจสุบรรณ
ระดับการศึกษา บริหารธุรกิจ สาขาการตลาด
พ.ศ. 2554

บทคัดย่อ

จากการศึกษาและการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในบริษัทเคที เรสทัวรองท์ จำกัด สำนักงานใหญ่งานที่ได้รับมอบหมายเป็นลักษณะงานประสานงานทางด้านการตลาดดูแลสื่อโปรโมชั่นต่าง ๆเพื่อจัดส่งให้กับสาขาและการจัดส่ง e – mail ให้กับลูกค้า ติดต่อกับลูกค้าทาง facebook ขายบัตรสมาชิกเพื่อหากลุ่มลูกค้ารายใหม่

การศึกษาโครงการนี้เป็นการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาของบริษัทเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานของพนักงานภายในบริษัทและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาวิธีการรักษาฐานลูกค้าเก่าและวิธีการสรรหาลูกค้าใหม่ ศึกษาแนวทางการใช้เทคโนโลยีในการบริหารลูกสัมพันธ์ (CRM) ให้เหมาะสมและถูกวิธีและศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากการใช้กลยุทธ์ (CRM) ของบริษัท เคที เรสทัวรองท์ จำกัด

ผลหลังจากการใช้กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ของบริษัท เคที เรสทัวรองท์ จำกัด ช่วยให้ธุรกิจได้ลูกค้ารายใหม่ที่สร้างกำไรและยังสามารถรักษาฐานลูกค้าเก่าที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรรวมไปถึง บริษัทสามารถทราบพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเดิมและลูกค้ากลุ่มใหม่อีกทั้งสร้างความสัมพันธ์และความน่าเชื่อถือระหว่างองค์การและผู้บริโภคอีก

SPU CHONBURI