หัวข้อสหกิจศึกษา	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยการจัดทำข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ
ชื่อนักศึกษา	นางสาวชนิกา ตุ้ยหัวทุ่ง
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์อชิระ ใจสุบรรณ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การตลาด
พ.ศ.	2557

บทคัดย่อ

จากการศึกษาและการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี่ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) งานที่ได้รับมอบหมายเป็นลักษณะงานประสานงานทางด้านการตลาด เพื่อส่งเสริมแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี่ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาและเพิ่มแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
2. เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางการตลาดให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาวิธีการรักษาฐานลูกค้าเก่าได้อย่างถูกต้อง

ผู้ศึกษาได้ศึกษางานตำแหน่งผู้ช่วยมาร์เก็ตติ้งทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริการลูกค้าในบริษัทที่เข้ามาใช้บริการซื้อขายหุ้น ให้ลูกค้าได้รับในสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งการดำเนินงานโครงการภายใต้วัตถุงประสงค์หลัก สามารถสรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษางานในบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี่ กรุ๊ป จำกัด(มหาชน) ในตำแหน่งผู้ช่วยมาร์เก็ตติ้ง ได้ศึกษาและทราบความต้องการของลูกค้า จึงได้จัดทำ รายงานการซื้อขายหุ้นและข่าวสารายวัน เสนอให้กับลูกค้าที่มีความประสงค์จะลงทุนในแต่ละบริษัทของตลาดหลักทรัพย์ และยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าโดยการจัดทำการ์ดอวยพรวันเกิดมอบให้ลูกค้าในวันพิเศษ
2. จากการศึกษาการดำเนินงานแบบเดิมของบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี่ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ทำให้ทราบถึงความต้องการ จากข้างต้นที่ได้มีการจัดทำเอกสาร รายงานการซื้อชายหุ้นและข่าวสารรายวัน เพื่อสนับสนุนและเพิ่มช่องทางในการตัดสินใจลงทุน ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ช่วยเพิ่มการสื่อสารกับลูกค้าที่ดีขึ้น

SPU CHONBURI

3. จากการศึกษาและปฏิบัติงานที่บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี่ กรุ๊ป จำกัด(มหาชน) การรักษาฐานลูกค้าและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้านั้นเป็นจุดประสงค์ที่สำคัญยิ่ง ทางบริษัทได้เพิ่มความใส่ใจในความต้องการของลูกค้า โดยการจัดทำรายงานการซื้อขายหุ้นและข่าวสารรายวันให้กับลูกค้าได้รู้สึกถึงความใส่ใจและให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าซึ่งจะเป็นการช่วยรักษาฐานลูกค้าเก่าได้ในระยะยาว

SPU CHONBURI