

# สารบัญ

	หน้า
บทนำ	3
ตำรา-คู่มือชุด “ปฏิบัติการค้าปลีก”	8
เส้นทางแห่งความสำเร็จ : ทักษะมาตรฐานของธุรกิจค้าปลีก	11
วิธีการใช้หนังสือเล่มนี้	13
ทักษะการให้บริการแบบเข้าถึงลูกค้า	15
การสร้างความสำเร็จจากลูกค้า	19
บทเรียนที่ 1 การให้ความสำคัญกับการรับประกันสินค้า	21
□ การให้ความสำคัญกับการรับประกันสินค้า	23
□ การเรียนรู้ถึงนโยบายของบริษัทเกี่ยวกับการรับประกันสินค้า	28
□ การฝึกทักษะ : คำถามเกี่ยวกับการรับประกันสินค้าที่พบเป็นประจำ	30
บทเรียนที่ 2 การเรียนรู้ถึงนโยบายคืนสินค้าของบริษัท	33
□ การเรียนรู้ถึงนโยบายการคืนสินค้าของบริษัท	35
□ การฝึกทักษะ : นโยบายการรับคืนสินค้าในร้านค้าของคุณ	42
บทเรียนที่ 3 การรับมือกับคำร้องเรียนจากลูกค้าอย่างมีมารยาท : รับฟังปัญหา และมองว่าเป็นโอกาสในการสร้างความภักดี	45
□ การรับมือกับคำร้องเรียนจากลูกค้าอย่างมีมารยาท : รับฟังปัญหา และมองว่าเป็นโอกาสในการสร้างความภักดี	47

- การฝึกทักษะ : การสำรวจความไม่พึงพอใจในตัวสินค้า  
ของลูกค้า 54

#### บทเรียนที่ 4 การรับมือกับคำร้องเรียนจากลูกค้าอย่างมี

มารยาท : ค้นหาวิธีการแก้ไข 57

- การจัดการกับคำร้องเรียนจากลูกค้าอย่างมีมารยาท : ค้นหา  
วิธีการแก้ไข 59
- การฝึกทักษะ : การแก้ไขคำร้องเรียน 63

#### บทเรียนที่ 5 การรับมือกับคำร้องเรียนจากลูกค้าอย่างมี

มารยาท : ลงมือแก้ไขปัญหา 67

- การจัดการกับคำร้องเรียนจากลูกค้าอย่างมีมารยาท : ลงมือ  
แก้ไขปัญหา 69
- การฝึกทักษะ : การใช้วิจารณ์ของคุณ 73

บทบทวน : การสร้างสัมพันธภาพกับลูกค้าแบบยั่งยืน 77

- บทบทวน : การสร้างสัมพันธภาพกับลูกค้าแบบยั่งยืน 79
- ขอแสดงความยินดี ! 80

ภาคผนวก : คำตอบสำหรับแบบฝึกหัด 83

คู่มือ...ปฏิบัติการค้าปลีก

BSTI DEPT. OF SCIENCE SERVICE  
สำนักหอสมุดฯ กรมวิทยาศาสตร์บริการ



11 10007168

3

# การสร้างสัมพันธ์ภาพ กับลูกค้า... แบบยั่งยืน

## Build a Continuing Relationship

ผู้เขียน

- National Retail Federation
- National Retail Institute

แปลและเรียบเรียงโดย

- ฝ่ายวิชาการเอ็กซ์เปอร์เน็ท
- วรานนท์ ทังชกรวรานนท์

เลขหมู่ 658.812  
 X 52  
 2546  
 เลขทะเบียน 12612  
 วันที่ 7/12/8. 2548

32746



110.-