

ชื่อเรื่อง การจัดการงานลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อขยายขอบเขตการให้บริการ ลูกค้ารายเก่า และหาลูกค้ารายใหม่ ของ COT

โดย ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ

ประเภทของลูกค้า COT ในประเทศ ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน

1. คำนิยาม

“ลูกค้ารายใหม่” หมายถึง ลูกค้าที่ยังไม่เคยร่วมงานกับ COT หรือ ลูกค้าที่เคยร่วมงานกันแต่ต่างองค์กร ต่างหน่วยงาน และ/หรือ ต่างลักษณะงานที่ให้บริการ เช่น เดิมเป็นลูกค้าฝ่ายสิ่งแวดล้อม แต่ยังไม่เคยให้บริการโดยฝ่ายอื่น ๆ ถือว่าเป็นลูกค้ารายใหม่ หรือ เดิมเป็นลูกค้ากองติดตามประเมินผล (สผ.) แต่ยังไม่เคยให้บริการกับกองติดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม ถือว่าเป็นลูกค้ารายใหม่

กรณีที่ 1 ลูกค้าที่ยังไม่เคยร่วมงานกับ COT สืบค้นข้อมูลได้จาก 1) ข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ ประกาศจัดซื้อจัดจ้างหน่วยงานภาครัฐ การรับทราบข่าวสารต่าง ๆ จากผู้บริหาร ฯลฯ 2) สอบถามจากลูกค้ารายเดิม ที่เคยร่วมงานกัน เพื่อให้ช่วยแนะนำลูกค้ารายใหม่ หรือโครงการใหม่

กรณีที่ 2 ลูกค้าจากองค์กรเดิม แต่ต่างหน่วยงาน สืบค้นข้อมูลได้จาก 1) ฐานข้อมูลโครงการ และฐานข้อมูลลูกค้า ใน Intranet >> COT Database 2) กลุ่มโครงการ ใน Intranet >> BDD 3) ติดต่อผ่าน Project Manager และ/หรือ Project Coordinator เพื่อสอบถามข้อมูลจากลูกค้าที่อยู่ระหว่างทำงานด้วย

“ลูกค้ารายเก่า” หมายถึง ลูกค้าที่เคยร่วมงานกันอย่างน้อย 1 โครงการ รวมถึงลูกค้าที่กำลังดำเนินโครงการอยู่ สืบค้นข้อมูลได้จาก 1) ฐานข้อมูลโครงการ และฐานข้อมูลลูกค้า ใน Intranet >> COT Database 2) List of Project จากผู้จัดการฝ่าย (เฉพาะโครงการที่ตัด P แล้วเท่านั้น) 3) บรรณารักษ์ห้องสมุด COT 4) กลุ่มโครงการ ใน Intranet >> BDD 5) จากข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ ประกาศจัดซื้อจัดจ้างหน่วยงานภาครัฐ การรับทราบข่าวสารต่าง ๆ จากผู้บริหาร ฯลฯ

“ลูกค้าที่มีศักยภาพ” หมายถึง ลูกค้าที่มีโอกาสใช้บริการ COT ค่อนข้างสูง พิจารณาจาก 1) กำหนดโดยกรรมการสายงาน/ผู้จัดการฝ่าย 2) จากข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ ประกาศจัดซื้อจัดจ้างหน่วยงานภาครัฐ ฯลฯ หรือจากการแนะนำจากช่องทางอื่น ๆ อาทิ ลูกค้ารายเก่าเป็นผู้แนะนำปากต่อปาก 3) จากการศึกษา วิเคราะห์ช่องทางการตลาดจากสถานการณ์เศรษฐกิจ การเมือง ณ ปัจจุบัน

“ลูกค้าที่เคยติดต่อแต่ไม่ได้งาน” หมายถึง ลูกค้าที่เคยติดต่อแต่ยังไม่เคยร่วมงานกัน เช่น ติดต่อโดยการเยี่ยมเยียนลูกค้า (Customer Visit) การโทรศัพท์ การอีเมล รวมทั้งลูกค้าที่เคยนำเสนองาน หรือยื่นข้อเสนอ แต่ไม่ถูกคัดเลือกให้ดำเนินโครงการ สืบค้นได้จาก 1) ฐานข้อมูลลูกค้า ใน Intranet >> COT Database 2) List of Project จากผู้จัดการฝ่าย (เฉพาะโครงการที่มี PC เท่านั้น)

2. การรักษาลูกค้ารายเก่า / การขยายการให้บริการจากลูกค้ารายเก่า

- 2.1 แนะนำขอบเขตการให้บริการด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากที่เคยให้บริการ เช่น แนะนำบริการด้านออกแบบและควบคุมงานก่อสร้าง แก่ลูกค้าโรงพยาบาลที่เคยให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม
- 2.2 ส่งจดหมายข่าว COT ตามรายชื่อในฐานข้อมูลลูกค้า รวมถึงมอบเอกสารประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ตามโอกาสที่สมควร เช่น เอกสารจัดฝึกอบรม
- 2.3 ไปพบลูกค้าตามโอกาสสำคัญ เช่น ได้รับเลื่อนตำแหน่ง วันสถาปนาองค์กร งานปีใหม่
- 2.4 สนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่ลูกค้าร้องขอ เช่น ทำบุญ-บริจาค การแข่งขันกีฬา
- 2.5 ติดต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสอบถามการให้บริการ และโครงการในอนาคต โดยคัดเลือกจากลูกค้าที่มีศักยภาพ (ความถี่ในการติดต่อขึ้นอยู่กับสถานะของงานนั้น ๆ และความสะดวกของลูกค้า)

3. การหาลูกค้ารายใหม่

- 3.1 ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า (รู้เขา รู้เรา) ก่อนไปเยี่ยมเยียนลูกค้า จากช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์
- 3.2 ทหารือกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ถึงขอบเขตการให้บริการงานต่างๆ แก่ลูกค้ารายนั้น ๆ
- 3.3 แนะนำการให้บริการของ COT โดยใช้ *สื่อประชาสัมพันธ์ COT
- 3.4 หากลูกค้ามีศักยภาพ ต้องติดตามสอบถามความคืบหน้าของโครงการสม่ำเสมอ จนกระทั่งได้ข้อสรุป
- 3.5 วางแผนการตลาดประจำปี โดยทหารือกับฝ่ายต่าง ๆ และจัดลำดับหน่วยงานที่มีศักยภาพ ที่มีโครงการหรืองบประมาณที่สอดคล้องกับการให้บริการของ COT ณ ขณะนั้น เพื่อวางแผนการเข้าไปนำเสนอผลงานและบริการ

หมายเหตุ

*สื่อประชาสัมพันธ์ COT

รายการ	เว็บไซต์	Intranet	เอกสาร (ขอที่ฝ่าย BDD)
1. โบรชัวร์แนะนำบริษัท	✓	✓	✓
2. VDO แนะนำบริษัท ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ	✓	✓	-
3. Power Point Presentation ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ	-	✓	-
4. กลุ่มโครงการ	-	✓	-
5. จดหมายข่าว ฉบับภาษาไทย และภาษาอังกฤษ	✓	-	✓
6. หนังสือวิชาการ COT เล่ม 1-3	✓	✓	✓

คำสำคัญ : ลูกค้าสัมพันธ์

1/ธ.ค./2563

ปรับปรุง 6/ม.ค./2564

จัดเตรียมโดย ศิริกมล อมรธา งามวิ (อภิตา บุญเกิด, อรุณา ศิลเดชะ, ปภาว บุญเชิด) ฝ่ายพัฒนารูทกิจ ...6.../...ม.ค./...2564...	ตรวจสอบโดย นายอิสรา ประภาสสวัสดิ์ ผู้จัดการฝ่าย 6 / 1 / 64	พิจารณาโดย (ดร.ขวัญชัย สีสภาพันธุ์) คณะทำงาน KM 7 / 1 / 64	อนุมัติโดย (นางสาวชนิษฐา ทักขิณ) กรรมการบริหารสายงาน 6 / 1 / 64
---	--	--	---