



ประมวลรายวิชา
ภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2556

คณะ บริหารธุรกิจ สาขาวิชา การจัดการ

รหัสวิชา/ชื่อวิชา : (ไทย) 244-408 การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ หน่วยกิตและเวลาเรียน : 3(3-0)
(อังกฤษ) 244-408 Customer Relationship Management

ลักษณะวิชา : กลุ่มวิชาเอกเลือก

วิชาบังคับก่อน : บธ 210 หลักการตลาด

อาจารย์ผู้สอน : อาจารย์เด่น บุญมาวงศ์

วัน/เวลาเรียน : Independent ห้องประชุมสำนักประกันคุณภาพการศึกษา

คำอธิบายรายวิชา

กระบวนการทางการตลาดในการสร้างความสัมพันธ์ทางการตลาดระยะยาว การตัดสินใจโปรแกรมทางการตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ีระหว่างองค์การทางการตลาดกับลูกค้า สังคม ชุมชน พนักงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงกลยุทธ์การรักษาลูกค้า การหาลูกค้าใหม่ และการดึงลูกค้ากลับ

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. มีความรู้ความเข้าใจในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร
2. สามารถสื่อสารและประสานงานกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
3. ตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า