

แบบฝึกหัดหน่วยการเรียนรู้ที่ 2
รูปแบบของการสื่อสารกับลูกค้า

1. จงอธิบายรูปแบบเครื่องมือการสื่อสารกับลูกค้า

.....

.....

.....

.....

2. จงอธิบายความหมายของคำว่า การโฆษณา (Advertising)

.....

.....

.....

.....

3. จงอธิบายความหมายของคำว่า การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion)

.....

.....

.....

.....

4. จงอธิบายความหมายของคำว่า การประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ข่าว (Public Relations and Publicity)

.....

.....

.....

.....

5. จงอธิบายความหมายของคำว่า การขายโดยบุคคล (Personal Selling)

.....

.....

.....

.....

แบบฝึกหัดหน่วยการเรียนรู้ที่ 3
การส่งมอบสินค้าและบริการลูกค้า

1. จงอธิบายความหมายของคำว่า Product Delivery

2. วัตถุประสงค์ของการส่งมอบสินค้ามีอะไรบ้าง

3. จงอธิบายความหมายของการบริการ (Customer Service)

4. การรับข้อร้องเรียน ประกอบด้วยอะไรบ้าง

5. ขั้นตอนการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนประกอบด้วยอะไรบ้าง อธิบาย

แบบฝึกหัดหน่วยการเรียนรู้ที่ 4
การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารงานขายและบริการ

1. จงอธิบายแนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการขาย

.....

.....

.....

.....

2. จงอธิบายสารสนเทศด้านลูกค้า

.....

.....

.....

.....

3. จงอธิบายสารสนเทศด้านสื่อสารการตลาด

.....

.....

.....

.....

4. จงอธิบายสารสนเทศทางการขาย

.....

.....

.....

.....

5. จงอธิบายระบบสนับสนุนการตัดสินใจทางการขาย ทั้ง 4 ระบบย่อย

.....

.....

.....

.....

แบบฝึกหัดหน่วยการเรียนรู้ที่ 5
การสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า

1. จงบอกขั้นตอนการบริการงานลูกค้าสัมพันธ์

.....

.....

.....

.....

2. จงบอกกิจกรรมทางการตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

.....

.....

.....

.....

3. จงบอกประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาและการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์

.....

.....

.....

.....

4. จงอธิบายการสร้างการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า

.....

.....

.....

.....

5. จงอธิบายหลักการทำงานเป็นทีม

.....

.....

.....

.....