

ชื่อเอกสาร	นโยบายการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
รหัสเอกสาร	PROUD/LC/POLICY026
วันที่เริ่มบังคับใช้	1 มกราคม 2564

นโยบายการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

บริษัท พราว เรียล เอสเตท จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า จึงได้พัฒนาแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้ากับบริษัทในระยะยาว

วัตถุประสงค์

นโยบายการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว ตั้งแต่การติดต่อเข้าเยี่ยมชมโครงการ จนถึงการโอนกรรมสิทธิ์ และเข้าอยู่อาศัยในโครงการ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี ทั้งยังเพื่อเป็นการพัฒนากลยุทธ์การขาย และการตลาด ผ่านการรวบรวมข้อมูลลูกค้า เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการพัฒนาโครงการ การให้บริการ หรือผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมและตรงตามความต้องการของลูกค้าเพื่อเพิ่มโอกาสในการขาย

แนวทางการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

1. การรู้จักและเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง

การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า: การเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เช่น พฤติกรรมการซื้อ ความสนใจ และข้อเสนอแนะ จะช่วยให้สามารถปรับปรุงบริการและผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างแม่นยำ เพื่อให้เข้าใจความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าแต่ละกลุ่ม และสามารถนำไปใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ

การแบ่งกลุ่มลูกค้า: แบ่งกลุ่มลูกค้าตามเกณฑ์ที่หลากหลาย เช่น อายุ รายได้ ประเภทการใช้ที่อยู่อาศัย (เช่น บ้านพักอาศัย หรือคอนโดมิเนียม) และระดับของราคาที่อยู่อาศัยที่ต้องการ เพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดเก็บข้อมูลลูกค้า: ควบคุมแนวทางการจัดเก็บ และใช้งานข้อมูลลูกค้าอย่างเป็นระบบ โดยปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) อย่างเคร่งครัด เพื่อให้ข้อมูลลูกค้าถูกจัดเก็บอย่างปลอดภัยและใช้งานได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานทางกฎหมาย เพื่อรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

2. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของลูกค้า

การสื่อสารที่ชัดเจน ถูกต้อง และตรงตามต้องการ: ให้ข้อมูล และบริการที่สอดคล้องกับความต้องการและความชอบของลูกค้าแต่ละราย เช่น การให้ข้อมูลโครงการตามสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ การสื่อสารของพนักงานขาย ที่ได้รับการอบรมมาเป็นอย่างดี การแจ้งเตือนความคืบหน้าโครงการหรือการส่งข้อมูลเกี่ยวกับโปรโมชั่นเฉพาะกลุ่ม เป็นต้น

ชื่อเอกสาร นโยบายการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
รหัสเอกสาร PROUD/LC/POLICY026
วันที่เริ่มบังคับใช้ 1 มกราคม 2564

การสร้างประสบการณ์ที่ดี: การให้บริการของพนักงานทุกส่วน โดยมุ่งเน้นการฝึกอบรมเพื่อการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและลูกบ้านอย่างรอบด้าน โดยมุ่งเน้นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริงควบคู่กับการดูแลของหัวหน้างาน เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการที่สุภาพ และเหมาะสม ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง พร้อมทั้งสามารถเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง การฝึกอบรมนี้จะช่วยให้พนักงานมีทักษะในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

บริการหลังการขาย (After-sales Service): การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าหลังการซื้อ เพื่อให้เข้าใจถึงความพึงพอใจและข้อเสนอแนะต่าง ๆ นอกจากนี้ยังรวมถึงการประชาสัมพันธ์กิจกรรมภายในโครงการ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังการขาย และการตรวจเช็คบำรุงรักษาพื้นที่ต่าง ๆ ภายในโครงการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีและมีความพึงพอใจสูงสุดจากการซื้อสินค้าหรือบริการ

3. การสร้างประสบการณ์ที่ดีในการเป็นเจ้าของ

ส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ได้คุณภาพ: มุ่งมั่นในการใช้มาตรฐานสูงสุดในการดำเนินงานเพื่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องตามสัญญาที่ได้ให้ไว้แก่ลูกค้า พร้อมรายการรับประกัน เพื่อความครอบคลุมชัดเจนในการดูแลระยะยาวตามความเหมาะสม

แพลตฟอร์มการดูแลลูกบ้าน: การใช้แอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์ม Proud Living Platform ที่ให้ลูกค้าสามารถสื่อสารกับทีมงานผู้บริหารโครงการ และได้รับการดูแลลูกบ้านอย่างครบวงจร โดยสามารถตรวจสอบข้อมูลของที่พัก อาศัยการชำระค่าบริการ น้ำ ไฟฟ้า การแจ้งซ่อม สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ รวมถึงการอัปเดตข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ ซึ่งช่วยสร้างความสะดวกสบาย และประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกบ้าน

กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนภายในโครงการ: จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ลูกบ้านได้มีโอกาสทำความรู้จักกัน และส่งเสริมสุขภาวะ และคุณภาพชีวิตที่ดีในโครงการ เช่น กิจกรรมส่งเสริมกายและใจของผู้อยู่อาศัย กิจกรรมพบปะสังสรรค์ในโครงการ รวมถึงกิจกรรมที่ได้สานสัมพันธ์กับชุมชนโดยรอบ เป็นต้น

4. การรักษาลูกค้าและความสัมพันธ์อันดีระยะยาว

โปรแกรมสิทธิประโยชน์: มอบประสบการณ์พิเศษแก่ลูกค้าจากการเป็นลูกบ้านในโครงการของบริษัทด้วยสิทธิประโยชน์มากมายผ่าน Proud Privilege ประกอบด้วยเอกสิทธิ์พิเศษ ส่วนลดมากมายจากพันธมิตรของพราวด์ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีที่ยั่งยืนของตนเอง และคนในครอบครัวได้ตลอดการอยู่อาศัย

สะสมยอดซื้อเพื่อรับสิทธิประโยชน์ตามระดับสมาชิก: มอบสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมตามระดับของสมาชิกลูกบ้าน ซึ่งจะช่วยให้การดูแลเฉพาะบุคคลสำหรับลูกบ้านแต่ละกลุ่มสามารถทำได้อย่างเหมาะสมและตรงกับความต้องการ

สร้างระบบการแนะนำ (Referral Program): เสนอค่าคอมมิชชั่นหรือส่วนลดสำหรับลูกค้าที่แนะนำคนรู้จักมาซื้ออสังหาริมทรัพย์ในโครงการ ซึ่งช่วยส่งเสริมให้ลูกค้าปัจจุบันมีส่วนร่วมในการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับแบรนด์ และขยายฐานลูกค้า

ชื่อเอกสาร นโยบายการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
รหัสเอกสาร PROUD/LC/POLICY026
วันที่เริ่มบังคับใช้ 1 มกราคม 2564

การประเมินความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง: เปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อใช้ในการประเมิน และพัฒนามาตรฐานการบริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ โดยบริษัทสามารถระบุปัญหาที่เกิดขึ้นและนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุด และเพิ่มความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า รวมถึงสามารถดูแลลูกค้ารายบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษได้อย่างต่อเนื่อง

5. การใช้เทคโนโลยีในการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูล

ระบบ CRM ที่ทันสมัย: ใช้ซอฟต์แวร์หรือแพลตฟอร์ม CRM ที่มีความสามารถในการบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในด้านการตลาด การพัฒนาโครงการ และการบริหารลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถติดตามข้อมูลการติดต่อและประวัติการซื้อขายเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงบริการ: ใช้ข้อมูลลูกค้าอย่างละเอียดในการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงบริการและโครงการให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างแม่นยำและทันเวลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

การทบทวนนโยบาย

บริษัทจะทบทวนและปรับปรุงนโยบายการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ โดยอิงจากข้อเสนอแนะ และข้อมูลย้อนกลับจากฝ่ายการขายและการตลาด เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจ ความผูกพัน และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ประกาศใช้ ณ วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564



(นายภูมิพัฒน์ สีนะเจริญ)

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

บริษัท พราว เรียล เอสเตท จำกัด (มหาชน)