



# Customer Strategy

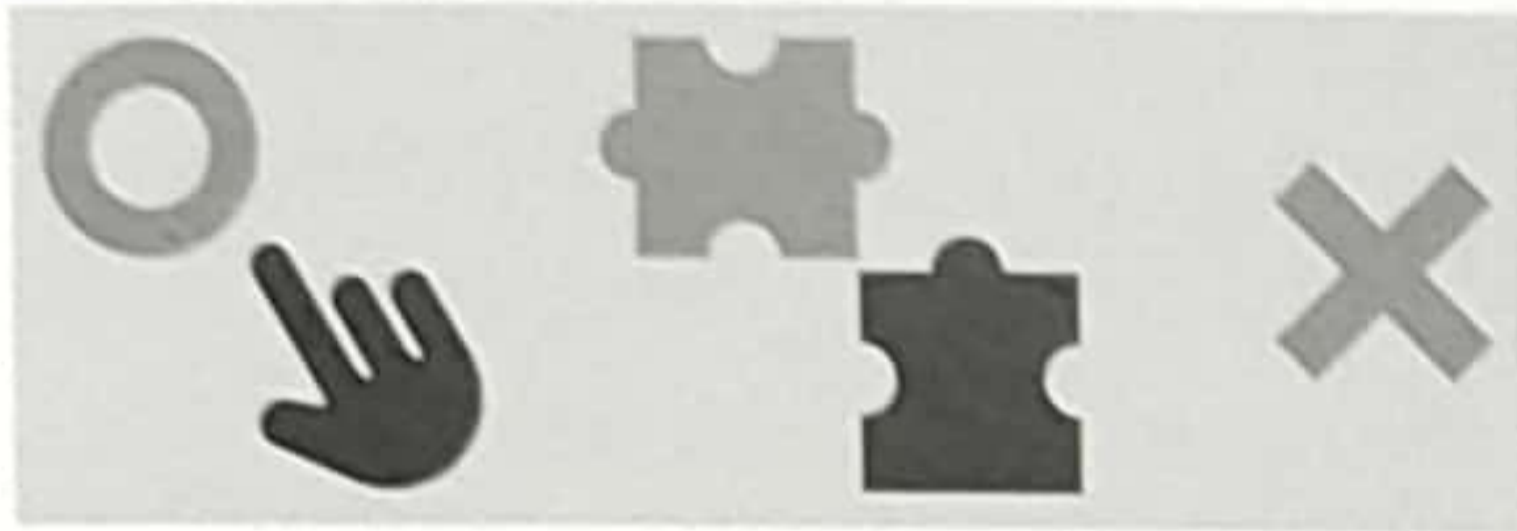
Handbook

คู่มือกลยุทธ์ด้านลูกค้า

**SMC**  
Sasin Management Consulting

โดย ดร. มยุขพันธ์ ไชยมั่นคง และ รศ. ดร. ชัยพงษ์ พงษ์พานิช

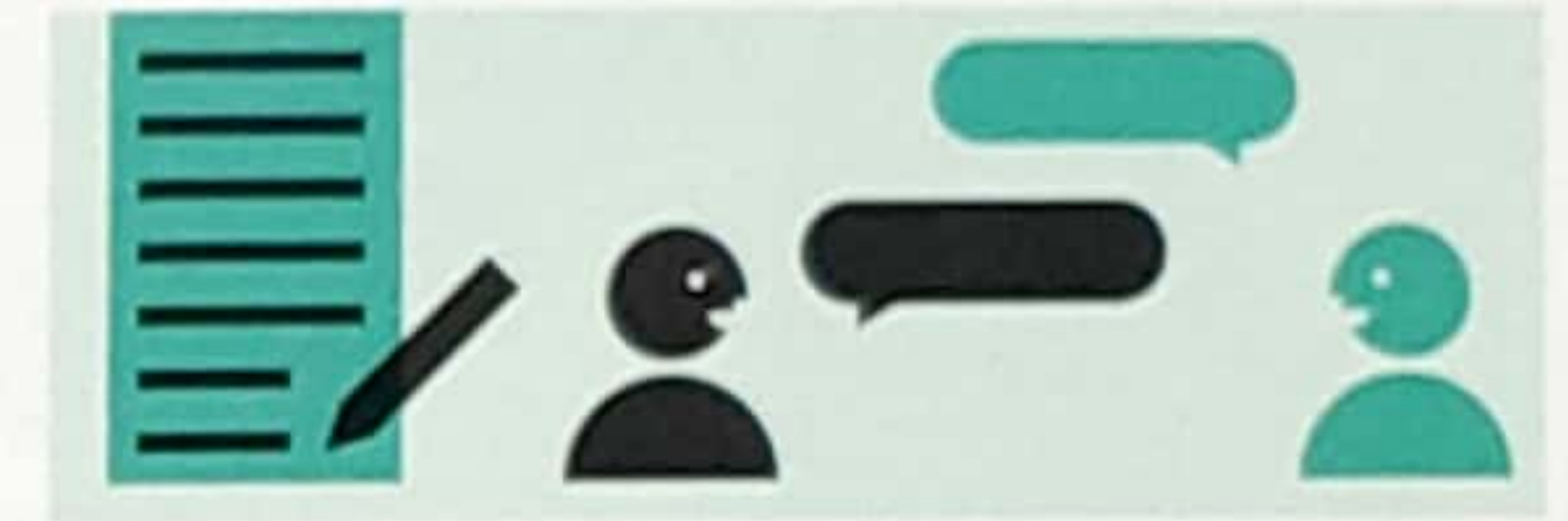
# สารบัญ



**6** **บทนำ**  
กลยุทธ์ด้านลูกค้า  
Customer Strategy



**10** **บทที่ 1**  
การแบ่งกลุ่มลูกค้า  
และการเลือกกลุ่มเป้าหมาย  
Customer Segmentation  
and Targeting



**33** **บทที่ 2**  
การศึกษาลูกค้าเชิงลึก  
Customer Insights



**56** **บทที่ 3**  
การเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมาย  
มาเป็นลูกค้า  
Customer Acquisition



**84** **บทที่ 4**  
การสร้างประสบการณ์ที่ดี  
ให้กับลูกค้า  
Customer Experience



**99** **บทที่ 5**  
การสร้างความรักดีกับลูกค้า  
Customer Loyalty