****

**รายละเอียดการปฐมนิเทศรายวิชา**

**ภาคเรียนที่ 1/2568**

**ชื่อครูผู้สอน นางเสาวลักษณ์ ชนะมินทร์**

**1. รายละเอียดวิชา**

 1.1 ชื่อรายวิชา การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รหัสวิชา 20211 – 2005 จำนวน 3 หน่วยกิต

 เวลาเรียน 4 ชั่วโมง/สัปดาห์ เวลาเรียนทั้งสิ้น 72 ชม./ภาคเรียน

 1.2 จุดประสงค์รายวิชา

1. รู้และเข้าใจหลักการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

2. มีทักษะการวางแผนและสนับสนุนนำเสนอขายและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

3. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม และมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ

4. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสนับสนุนการขาย

 1.3 มาตรฐานรายวิชา/สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

2. ใช้ฐานข้อมูลผู้บริโภคในการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า

3. ประยุกต์องค์ความรู้การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าอย่างสร้างสรรค์

 1.4 คำอธิบายรายวิชา

 ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า การพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า การวางแผน นำเสนอขาย ดำเนินการเสนอขาย การสนับสนุนหลังการขาย การจัดการลูกค้าที่ยากต่อการสนองความต้องการ การเก็บรักษาและการใช้ฐานข้อมูลลูกค้า รวมถึงการใช้ความรู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

**2. แหล่งค้นคว้าเพิ่มเติม**

 1.2 ชื่อหนังสือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

 2.2 ชื่อ Web Site

 <http://www.typingstudy.com/th-thai_kedmanee-3/>

 2.3 อื่น ๆ

 ………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

 ……………………………………………………………………………………………………………………………………………….

**3. สื่อการสอน**

 3.1 หนังสือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

 3.2 ใบความรู้/ใบงาน

 3.3 ยูทูป/google classroom

**4. เกณฑ์การวัดผลประเมินผล**

 ทดสอบ 30 คะแนน แฟ้มสะสมงาน 10 คะแนน ลักษณะนิสัย 20 คะแนน

 ภาระงาน 40 คะแนน รวมทั้งสิ้น 100 คะแนน

ลงชื่อ ......................................................... ครูผู้สอน

 (นางเสาวลักษณ์ ชนะมินทร์)

ลงชื่อ ......................................................... ผู้ตรวจ ลงชื่อ ......................................................... ผู้ตรวจ

 (นางสาวคัมภีร์พรรณ ช่วยวงศ์ญาติ) (นางยุพาวดี ศิริปีริด์)

 หัวหน้างานวัดผลประเมินผล รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ