

# ดับบลิวซีจีไดมอนด์ลุยใช้กิจกรรม CRM รักษาฐานลูกค้า



ดับบลิวซีจีไดมอนด์ลุยใช้กิจกรรม CRM รักษาฐานลูกค้า เร่งสร้างความสัมพันธ์ยึดนโยบาย “ลูกค้าคือครอบครัว”

WCG DIAMOND ปรับกลยุทธ์การตลาดใช้กิจกรรม CRM หวังรักษาฐานลูกค้าเก่าโดยการสร้างความประทับใจด้านบริการ เน้นสร้างความรู้สึกเหมือนเป็นคนพิเศษตามนโยบาย “ลูกค้าคือครอบครัว” มั่นใจการสร้างความสัมพันธ์จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นภักดีต่อองค์กรในระยะยาว

นางศุภาภรณ์ ปรีชา ประธานกรรมการบริหาร บริษัท ดับบลิว ซี จี ไดมอนด์ จำกัด ผู้ผลิตและจำหน่ายจิวเวลรี่แบรนด์ WCG DIAMOND เปิดเผยว่า ที่ผ่านมามีบริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างแบรนด์เป็นหลัก เพื่อต้องการสร้าง “Brand image” ให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นในตัวสินค้าและบริการ โดยเน้นขยายฐานลูกค้าใหม่เป็นหลัก แต่การชะลอตัวของเศรษฐกิจส่งผลให้ผู้บริโภคลดการใช้จ่ายจึงกระทบต่อการขยายฐานลูกค้ารายใหม่ ในขณะที่ลูกค้าเก่าพร้อมจะเปลี่ยนใจกับสถานการณ์ตลาดที่แข่งขันสูง บริษัทจึงต้องปรับนโยบายทางการตลาดโดยใช้กลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือ CRM (Customer Relationship Management) มากยิ่งขึ้น เพื่อต้องการรักษาฐาน “ลูกค้าเก่า” และใช้กลยุทธ์นี้ในการสร้างทัศนคติให้ลูกค้าเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อแบรนด์ จึงใช้นโยบายสร้างความสัมพันธ์โดยใช้แนวคิด “ลูกค้าไม่ใช่พระเจ้าแต่เป็นคนในครอบครัว” ทั้งนี้ หวังว่าการใช้กลยุทธ์ CRM นอกจาก

จะทำให้ลูกค้าเก่าที่มีความภักดีต่อแบรนด์แล้ว ยังคาดหวังเรื่องการบอกต่อข้อดีหรือจุดเด่นของสินค้าและบริการของ WCG DIAMOND เพื่อขยายฐานลูกค้าใหม่ได้ในอนาคต

บริษัทที่ทีมมาตามและมิสเตอร์ WCG DIAMOND ทำหน้าที่หลักในกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยเริ่มจากการพูดคุยกันผ่านการไลฟ์สดประมวลเพชร ที่ผ่านมามีความความสนทนากับทีมงานมากยิ่งขึ้น ทำให้เปิดใจและให้ข้อมูลกับบริษัทมากขึ้น ทั้งด้านความสนใจ ทัศนียม พฤติกรรมการซื้อสินค้า รวมถึงข้อมูลด้านอื่น ๆ กลยุทธ์นี้ทำให้บริษัทสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและจำแนกกลุ่มลูกค้าได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่อการนำเสนอสินค้าและบริการ รวมทั้งแจ้งข่าวสารข้อมูลถึงลูกค้าแต่ละรายได้อย่างถูกต้องและตรงความต้องการ ข้อมูลเหล่านี้ยังสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้ารับรู้ได้ถึงบริการที่ใส่ใจและพิถีพิถันเพื่อคัดเลือกสิ่งที่ดีที่สุดทำให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นคนพิเศษ ล่าสุดบริษัทได้ทำ “โครงการคอร์นเฟรกที่รัก” โดยใช้ขนมคาลาเมล คอร์นเฟรกที่ทีมมาตามเป็นผู้ลงมือทำเอง บรรจุใส่แพ็คเกจจิ้งสวยงามจัดส่งตรงถึงบ้านของลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษต่าง ๆ ทำให้เกิดความประทับใจและรับรู้ถึงความใส่ใจของทีมงาน เนื่องจากการส่งความสุขที่สามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ผู้ที่สนใจข้อมูลการประมวลเพชรออนไลน์ติดตามได้ที่ เฟสบุ๊คแฟนเพจ ขายส่งเพชรแท้ WCG DIAMOND หากสนใจจะให้แบรนด์ WCG DIAMOND ผลิตเครื่องประดับเพชร (OEM) หรือต้องการชมสินค้าและศึกษาข้อมูลด้านการลงทุน และต้องการเป็นตัวแทนจำหน่าย สามารถดูเพิ่มเติมได้ที่ [www.wcgdiamond.com](http://www.wcgdiamond.com) หรือโทรศัพท์ 02-0684343 และ 095-0528855

สื่อมวลชนสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ คุณมนัสวิน 091-549-3542 คุณปัทมญา 087-055-2756