

สารบัญ

1. ทุกคนล้วนมีลูกค้าให้สร้างคามพึงพอใจ 11
 - เมื่อพูดถึงความพึงพอใจของลูกค้า เราคิดถึงอะไรบ้าง
 - คิดว่าจะหาความพึงพอใจของลูกค้าได้ที่ไหนอีกบ้าง
 2. ลูกค้าของเราคือใคร 17
 - ใครคือลูกค้าภายนอก
 - ใครคือลูกค้าภายใน
 - ใครคือลูกค้าของบริษัท
 - ใครเป็นลูกค้าของสิงคโปร์
 - ทุกคนล้วนเป็นลูกค้า
 3. ความพึงพอใจของลูกค้าคืออะไร 25
 - จะจำกัดความคำว่า 'ความพึงพอใจของลูกค้า' ได้อย่างไร
 - อะไรคือความต้องการ/จำเป็นของลูกค้า
 - ลูกค้าภายในต้องการอะไรบ้าง
 - ลูกค้าภายนอกคาดหวังอะไรจากเรา
 - ขั้นตอนทางจิตวิทยา 8 ขั้นในการบริโภคสินค้า/บริการ
 - ขั้นตอนทางจิตวิทยา 8 ขั้นนี้อาจจะให้บทเรียนแก่เรา
- 2 ประการ