

## Customer Relations Center

### ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

ความพึงพอใจของลูกค้า ถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ดังนั้นบริษัทจึงพยายามศึกษา ค้นคว้าหาวิธี เพื่อให้ได้รับข้อมูลความต้องการและความคิดเห็นจากลูกค้า อาทิ การวิจัย การสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า เป็นต้น

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่ง ที่ทำให้บริษัทได้มีโอกาสรับรู้ความคิดเห็นและความต้องการของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ และการบริการของบริษัท เพื่อได้ข้อมูลมาพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการ ให้ตรงกับความต้องการ สร้างความมั่นใจ และความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากที่สุด โดยลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็น ดี ชม เสนอแนะ มายังศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทได้ตลอดเวลา โดยผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ หมายเลข 0-2294-4999 หรือ แสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียน ผ่านทางจดหมายธุรกิจตอบรับ ซึ่งบริษัทจัดให้มีไว้ที่เคาน์เตอร์จำหน่ายสินค้าของบริษัทในร้านค้าทั่วประเทศ และนำส่งทางไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดแสตมป์ หรือ อี-เมลล์ : services@icc.co.th

นอกจากนี้ บริษัท ยังจัดตั้งโครงการ His & Her Plus Point เพื่อมอบสิทธิประโยชน์ให้แก่ลูกค้าในการสะสมคะแนนจากการซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท ณ เคาน์เตอร์ปกติในร้านค้าที่ร่วมรายการทั่วประเทศ เพื่อสะสมแลกรับของรางวัลตามแคตตาล็อก ปัจจุบันโครงการ His & Her Plus Point มีลูกค้าให้ความสนใจและสมัครเป็นสมาชิก His & Her Plus Point จำนวนมาก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าสมาชิก His & Her Plus Point โดยเฉพาะ บริษัทจึงจัดตั้งศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ หมายเลขโทรศัพท์ 0-2296-9900 ขึ้น เพื่อบริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ กติกาการสะสมคะแนน His & Her Plus Point สอบถามคะแนนสะสมและการแลกรับของรางวัล

The satisfaction of customers is an important aspect of the business process of the company, and thus the company has attempted to study and find methods to acquire information on the requirements and opinions of customers, through such methods as research, interviews, and observation of customers behavior.

The Customer Relations Center is yet another channel that allows the company to learn the opinions and needs of customers towards its products and services. This information is used to develop and improve quality of the products and services to meet their needs and to create the greatest confidence and satisfaction. Customers may provide comments and suggestions to the Customer Relations Center of the company at all times by calling the Center at 0-2294-4999 or by expressing opinions or complaints by mail using a postage-paid form available at counters where the company's products are sold nationwide and then send it by post. Also, the Customer Relations Center can be reached by e-mail at services@icc.co.th.

Furthermore, the company has launched the His & Her Plus Point Project to award special privileges to customers by collecting points when purchasing the company's products from participating sales counters nationwide. Points are collected to be exchanged for prizes that can be found in the catalogue. Presently, the His & Her Plus Point Project has attracted more interest from customers and created a large membership. To provide convenience to its members, the company has set up a Customer Relations Center at 0-2296-9900 to answer any queries regarding the project, privileges awarded to members, the terms and conditions of the collection of points, checking on the total points collected, and the process of exchanging for prizes.