

ลูกค้ามีส่วนสำคัญอย่างมากกับการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน บริษัทจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เพื่อรักษาลูกค้าให้อยู่กับบริษัทได้นานที่สุด การติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ธุรกิจต้องคำนึงถึง โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ “ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า”

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ จึงเปรียบเสมือนตัวแทนของบริษัท ที่จะรับรู้ความต้องการของลูกค้า โดยทำหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ รับคำติชม คำแนะนำหรือเรื่องร้องเรียนต่างๆ รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือ การแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยของลูกค้าในเบื้องต้น ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย และมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

การดำเนินงานของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของฝ่ายต่างๆ ของบริษัท เป็นส่วนกลางที่คอยรับเรื่องต่างๆ จากลูกค้า หากเป็นเรื่องร้องเรียนก็ติดตามให้เกิดกระบวนการแก้ไข ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ รวมถึงกระบวนการป้องกันมิให้ปัญหานั้นๆ เกิดขึ้นอีก

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ จะดำเนินการร่วมกับฝ่ายธุรกิจของบริษัท เพื่อการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการรังสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ ช่องทางการจัดจำหน่ายรวมถึงการสื่อสารถึงลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วและถูกต้อง

ดังนั้น ลูกค้าท่านใดที่มีข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และคำชม สามารถติดต่อศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ได้ที่โทรศัพท์หมายเลข 0-2294-4999 หรือจดหมายธุรกิจตอบรับ ที่บริษัทฯ จัดไว้บริการ ณ เคาน์เตอร์จำหน่ายสินค้าของบริษัททั่วประเทศ และนำส่งทางไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดแสตมป์ หรือติดต่อทางอีเมล services@icc.co.th

นอกจากนี้ ผู้ถือหุ้นยังสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทุน หรือข้อข้องใจต่างๆ รวมถึงข้อเสนอแนะสำหรับบริษัทผ่านทาง “ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์” ได้อีกด้วย