



สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยบริหารศาสตร์

# การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

# เชิงรุก

Active

# CRM



**Q :** ทำไมต้องมุ่งเป็นไปที่ลูกค้า

**A :** คำตอบที่หนักที่สุดคือ ไม่ใช่ลูกค้าแล้ว **ลูกค้าคือ**แหล่งทรัพยากร  
ที่เชื่อมโยง**เรา**ไปสู่แหล่งทรัพยากรอื่นๆ **ที่บริษัท**ต้องทร