

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
2.1	อัตราการเหนียวรั้ง (Retention Rate)	11
2.2	ความรู้สึกพึงพอใจในสภาวะต่างๆ	14
2.3	กลยุทธ์การฟื้นฟูการบริการเพื่อคุณภาพบริการ	15
2.4	กลยุทธ์การพัฒนาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	17
4.1	กระบวนการอนุมัติสินเชื่อและบัตรเครดิต	31
4.2	กระบวนการควบคุมคุณภาพ Pre –tracking & Sales Coaching	44
4.3	ภาพแสดงการจัดกลุ่มลูกค้า	49
4.4	ภาพแสดงขั้นตอนการรับส่งเอกสาร	53
4.5	ภาพแสดงการควบคุมระบบการกระจายเอกสาร	54
4.6	ภาพแสดงการตั้งจุดรับเอกสาร (Incomplete Application box)	57