**โจทย์ร้านหนังสือ ABC**

สถานการณ์

ร้านหนังสือ ABC เป็นร้านหนังสือเก่าแก่ ขนาดสองชั้น มีพื้นที่ขายประมาณ 60 ตารางวา ในร้านมีร้านกาแฟด้วย กำลังประสบปัญหาขาดทุน ลูกค้าเก่าๆ หายไปเยอะมาก ไม่สามารถรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้ ในขณะเดียวกันผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าก็ลดลงไปมากจากปีก่อนๆ ร้านต้องการทราบว่าจะทำอย่างไรจึงจะยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าและทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อ ปกติร้านมีการให้สมัครบัตรสมาชิก แต่ผู้จัดการร้านรู้สึกว่าไม่ค่อยได้ผล เนื่องจากฐานะทางการเงินกำลังแย่ ยอดขายโดยเฉลี่ยลดลงไปจากปีที่แล้วถึง 30% จาก 10,000 ต่อวัน เหลือเพียง 7,000 บาทต่อวัน และมีกำไรลดลงไป 40% เจ้าของร้านต้องการเพิ่มยอดขาย เพิ่มกำไร และให้งบประมาณในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวไม่เกิน 100,000 บาท และต้องการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ได้ภายในสองเดือนหลังจากนี้

1. ให้วิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ความตั้งใจกลับมาซื้อ และการสมัครเป็นสมาชิกในร้าน เพื่อหา business insight เพื่อทำให้ธุรกิจ recover ผูกใจลูกค้าได้ ทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด และต้องการกลับมาซื้อสูงสุด และทำให้ลูกค้าอยากสมัครเป็นสมาชิก (สำหรับคนที่ยังไม่ได้สมัครเป็นสมาชิก) หรือต่ออายุสมาชิก (สำหรับคนที่เป็นสมาชิกอยู่แล้ว) ส่ง powerpoint ผลการวิเคราะห์ในเวลา 11.30 น
2. ให้เขียนแผนธุรกิจจากผลการวิเคราะห์ในข้อ 1. ทั้งนี้การเขียนแผนธุรกิจขอให้มีหลักฐานรองรับ ส่ง powerpoint แผนธุรกิจเวลา 14.30 น

