

สู่การบริการให้ได้เหนือกว่า ความคาดหวัง

(Towards providing service that exceeds expectations)

การส่งมอบความประทับใจที่มากกว่าที่ลูกค้าได้คาดคิดไว้
โดยใช้หลักใจเขาใจเรา ใส่ใจรายละเอียด และแก้ไขปัญหาเชิงรุก

“คนจะลืมสิ่งที่คุณพูด แต่พวกเขาจะไม่ลืมความรู้สึกที่คุณทำให้เขาประทับใจ”
“จงทำตัวให้เป็นประโยชน์และสร้างความประทับใจในรูปแบบที่คาดไม่ถึง”



สมชาติ กิจยรรยง

คำคมขี้คิดและแนวทางบริการให้เหนือความคาดหวัง
ความรู้สึกสำคัญที่สุด: "คนส่วนใหญ่จะลืมสิ่งที่คุณพูด แต่พวกเขาจะ
ไม่ลืมความรู้สึกที่คุณทำให้เขาประทับใจ" - ดร. มายา แองเจลู (Dr.
Maya Angelou)

การบริการแบบเชิงรุก: "กุญแจสำคัญคือการตั้งความคาดหวังที่สมจริง
แล้วทำให้เกินความคาดหวัง ในรูปแบบที่คาดไม่ถึงและเป็น
ประโยชน์" - เซอร์ ริชาร์ด แบรินสัน (Sir Richard Branson)

ใส่ใจให้มากกว่า: "จงฝันให้ใหญ่ แต่ลงมือทำด้วยความใส่ใจใน
รายละเอียดเล็กๆ" - Digital Office

วัฒนธรรมบริการ: "คุณจะไม่มีความได้เปรียบด้านผลิตภัณฑ์หรือ
ราคาอีกต่อไป แต่วัฒนธรรมการบริการลูกค้าที่แข็งแกร่งนั้นไม่
สามารถลอกเลียนแบบได้" - เจอร์รี่ ฟริตซ์ (Jerry Fritz)

แก้ไขปัญหาด้วยใจ: "ลูกค้าไม่ได้คาดหวังว่าคุณจะสมบูรณ์แบบ แต่
พวกเขาคาดหวังให้คุณแก้ไขสิ่งต่างๆ เมื่อเกิดความผิดพลาด"
- โด널ด์ พอร์เตอร์ (Donald Porter)

ทัศนคติก่อนลงมือ: "วิธีที่คุณคิดเกี่ยวกับลูกค้าของคุณ จะส่งผลต่อวิธี
ที่คุณตอบสนองต่อพวกเขา" - มาริลีน ซัตเทิล (Marilyn Suttle)

หน้าลิขสิทธิ์อีบุ๊ก

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร(IBC GROUP)

-สู่การบริการให้ได้เหนือกว่าความคาดหวัง

(Service that wins customer hearts forever)

ราคา-200-บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

-หลักปฏิบัติสู่การบริการที่เป็นเลิศ (Service Mindset)

S-E-R-V-I-C-E: ยิ้ม (Smile), กระตือรือร้น (Enthusiasm), รวดเร็ว (Rapidness), ให้ความสำคัญ (Value), ประทับใจ (Impression), สุภาพ (Courtesy), อดทน (Endurance)

มองไปข้างหน้า: คาดการณ์ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้าก่อนที่ลูกค้าจะร้องขอ

ความสัมพันธ์" กับลูกค้า

ISBN(E-BOOK)-978-616-95092-9-5

บรรณาธิการต้นฉบับ สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

พิสูจน์อักษรโดย นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

อีเมล skillupinter@gmail.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดยสมชาติ กิจยรรยง

399 ถ.ลาดพร้าว121 คลองจั่น บางกะปิ กทม.10240

คำนำ

สู่การบริการให้ได้เหนือกว่าความคาดหวัง

(Towards providing service that exceeds expectations)

สู่การให้บริการที่เหนือความคาดหวัง (Service Beyond

Expectations) คือการส่งมอบประสบการณ์ที่มากกว่าความต้องการพื้นฐาน โดยเน้น การบริการเชิงรุก (Proactive Service) ความรวดเร็ว การใส่ใจรายละเอียดเล็กน้อย และความจริงใจ เพื่อสร้างความ

ประทับใจ ความภักดีต่อแบรนด์ และเปลี่ยนลูกค้าให้เป็นผู้สนับสนุนองค์กร แนวทางสู่การบริการเหนือความคาดหวัง: เข้าใจความต้องการ

เชิงลึก (Know Your Customer): ศึกษาข้อมูล ความชอบ และปัญหาของลูกค้า เพื่อตอบสนองสิ่งที่พวกเขาต้องการได้จริง แม้นในเรื่อง

เล็กน้อยบริการเชิงรุกและรวดเร็ว (Proactive & Rapid Service):

คาดการณ์ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้าและลงมือทำก่อนที่ลูกค้าจะร้องขอ เช่น การแจ้งข้อมูลที่จำเป็นก่อนลูกค้าถาม หรือการแก้ปัญหา

อย่างรวดเร็วมอบสิ่งเล็กน้อยที่คาดไม่ถึง (Small Gestures, Big Impact):

สร้างความประทับใจผ่านความจริงใจ เช่น การแสดงความห่วงใยเมื่อลูกค้าเจอปัญหา การติดตามผลการบริการ, สิทธิประโยชน์ในวันพิเศษ หรือการกล่าวคำอวยพร, สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและจริงใจ

(Effective Communication): พูดยาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ฟังอย่างตั้งใจ

(Active Listening) และตอบกลับทันทีทั้งช่องทางออนไลน์และ

ออฟไลน์ความยืดหยุ่นและแก้ปัญหาได้ตรงจุด (Flexibility & Problem

Solving): เมื่อเกิดปัญหา ต้องมีทัศนคติที่ต้องการช่วยเหลือ (Service Mind) แก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ และมีความยืดหยุ่นภายใต้กฎระเบียบที่เหมาะสมสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression): แสดงความอ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติลูกค้า และพร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจเสมอ การนำแนวทางเหล่านี้ไปใช้จริงจะช่วยเปลี่ยนจากการบริการตามมาตรฐาน (Service Standard) ไปสู่การบริการยอดเยี่ยม (Excellent Service) ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

Cr:stepplustraining.com +1

สำหรับการบริการให้ได้เหนือกว่าความคาดหวังเล่มนี้จะกล่าวถึงสามประเด็นหลักก็คือศิลปะการการต้อนรับที่ประสบผลสำเร็จ, เทคนิคการนำเสนอแนะหน้าร้านและบริการทุกระดับประทับใจทั้งสามเรื่องหลักเคยเป็นหลักสูตรที่ผู้เขียนเคยถ่ายทอดให้องค์กรสำคัญมาก่อนในอดีตดังเช่นการต้อนรับก็จะเน้นที่ “การยิ้มงาม ถูกระสังัด เต็มใจบริการ” ส่วนการเสนอแนะหน้าร้านหรือโครงการ “บริการด้วยรอยยิ้ม อิ่มเอมมิตรภาพเสมอ” สำหรับเรื่องบริการทุกระดับประทับใจจะมีวิธีสำคัญก็คือ “หากไม่พอใจจงบอกกับเราเพื่อให้แก้ไข แต่ถ้าเมื่อพอใจเราจงบอกกับเพื่อนของลูกค้าเสมอ”

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหลังจากได้ศึกษาเนื้อหาจาก
หนังสือเล่มนี้แล้วจะใช้เป็นคู่มือหรือแนวทางในการที่ช่วยให้บุคลากร
ในองค์กรหรือตัวท่านสามารถติดต่อพร้อมทั้งให้บริการบุคคล
ต่างๆ ได้ทุกระดับมีการต้อนรับติดต่อให้ทุกคนนั้นได้รับความพึงพอใจ
จากการบริการให้ได้เหนือกว่าความคาดหวังพร้อมกลับไปด้วยรอยยิ้ม
และมิตรภาพอันยั่งยืนด้วยดีนั่นเอง

ด้วยความปรารถนาดี

สมชาติ กิจยรรยง

สารบัญผู้บริการให้ได้เหนือกว่าความคาดหวัง

(Towards providing service that exceeds expectations)

เรื่อง	หน้า
สารบัญศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ (Impressive art of welcome)	1
บทที่ 1 ศิลปะในการต้อนรับที่ประทับใจ	1
บทที่ 2 บทบาทของพนักงานต้อนรับในองค์กรสมัยใหม่	10
บทที่ 3 ลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายใน	18
บทที่ 4 บุคลิกภาพที่ดีของผู้ทำหน้าที่ต้อนรับ	25
บทที่ 5 เทคนิคการพัฒนาการสนทนา	30
บทที่ 6 เทคนิคการต้อนรับส่วนหน้า	44
บทที่ 7 ศิลปะและวิธีการต้อนรับที่ประทับใจ	48
บทที่ 8 สิ่งที่ห้ามกระทำ/ไม่ควรกระทำในการต้อนรับ	61
บทที่ 9 วิธีปฏิบัติในการต้อนรับและบริการ ที่ประสบความสำเร็จ	65
บทที่ 10 การแก้ปัญหาการรอคอยจากลูกค้า	72
บทที่ 11 การแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าบ่น	76
บทที่ 12 กลวิธีเพิ่มบริการเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า	82
บทที่ 13 เทคนิคการใช้โทรศัพท์เพื่อสนับสนุน	
การขายและการบริการ	85
บทที่ 14 แรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ	92

สารบัญผู้ให้บริการให้ได้เหนือกว่าความคาดหวัง

(Towards providing service that exceeds expectations)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 15 สรุปเทคนิคและอธยาศัยพื้นฐานในการใช้โทรศัพท์	104
สารบัญเทคนิคการเสนอแนะและบริการหน้าร้านเชิงรุก (Techniques for proactive point-of-sale recommendations and service)	114
บทที่ 1 ความหมายศิลปะการขายและการบริการ	115
บทที่ 2 องค์ประกอบของความสำเร็จในการทำงานขาย	118
บทที่ 3 หน้าที่ในการขายหน้าร้าน	119
บทที่ 4 การเริ่มต้นเป็นผู้บริการที่ดี	122
บทที่ 5 บทบาทของพนักงานในองค์กรสมัยใหม่	124
บทที่ 6 คุณลักษณะของพนักงานขายหน้าร้าน	127
บทที่ 7 ความรู้ของพนักงานขายหน้าร้านที่ควรรู้	128
บทที่ 8 ทักษะต่างๆ ของพนักงานขายควรฝึกฝนให้ดี	130
บทที่ 9 การทักทายและคำพูดที่จำเป็นในการขายหน้าร้าน	131
บทที่ 10 ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยของพนักงานขายหน้าร้าน	133
บทที่ 11 บัญญัติ 10 ประการสู่ความสำเร็จของงานขาย	136
บทที่ 12 ขั้นตอนการขายและบริการหน้าร้านเชิงรุก	138
บทที่ 13 กฎแฉสำคัญ8ดอกในการให้บริการ	146

สารบัญผู้บริการให้ได้เหนือกว่าความคาดหวัง

(Towards providing service that exceeds expectations)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 14 ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าบ่น-รอคอย	157
บทที่ 15 จิตวิทยาที่ช่วยให้เป็นผู้บริการที่มีความสุข	160
แบบทดสอบและกิจกรรมต่างๆ	162
สารบัญยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า	187
(Customer service strategies to win hearts)	
บทที่ 1 ธรรมชาติของงานบริการ	187
บทที่ 2 ลูกค้าหายไปไหน...มีผู้วิจัยพบว่า	189
บทที่ 3 บุคลากรในงานบริการ	192
บทที่ 4 การเริ่มต้นเป็นผู้บริการที่ดี	192
บทที่ 5 คุณลักษณะของพนักงานบริการ	195
บทที่ 6 สิ่งที่มุ่งใจลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการ	197
บทที่ 7 กฎเหล็กสำคัญในการให้บริการ	199
บทที่ 8 การปรับตัวเพื่อให้เป็นผู้มีสุขภาพที่ดีในการบริการ	211
บทที่ 9 คุณลักษณะและพฤติกรรมของการให้บริการ	212
บทที่ 10 ปัญหาข้อบกพร่องของผู้บริการ	213
บทที่ 11 มาตรฐานในการจัดซื้อจัดแข่งกับลูกค้า	215
บทที่ 12 ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าบ่น-รอคอย	216

สารบัญผู้ให้บริการให้ได้เหนือกว่าความคาดหวัง

(Towards providing service that exceeds expectations)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 13 สิ่งที่ควรทำและไม่ควรทำในการบริการ	217
บทที่ 14 การสร้างและพัฒนาระบบการบริการ	218
บทที่ 15 จิตวิทยาที่ช่วยให้เป็นผู้บริการที่มีความสุข	219

ศิลปะในการต้อนรับที่ประทับใจ

ความหมาย

ต้อนรับ เป็นคำกริยาที่มีความหมาย ตรงตัวว่า ต้อนรับหรือ
รับแขก ส่วนคำที่มีความหมายตรงกับคำว่า
ต้อนรับ คือคำว่า รับรอง เพราะคำว่ารับรอง นอกเหนือจาก
พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถานจะให้ความหมายว่า หมายถึง การ
ต้อนรับ แล้วยังได้ให้ความหมายอีกคำหนึ่งว่า รับรอง ก็คือรับประกัน
ส่วนคำว่าบริการ ความหมายก็คือ รับใช้ อำนวยความสะดวกให้ช่วย ,
เกื้อกูล

เป็นธรรมเนียมไทยแต่โบราณ ใครมาถึงเรือนชานต้อง
ต้อนรับ การต้อนรับที่ดีนั้น จะช่วย สร้างภาพลักษณ์ สัมพันธภาพ
ความประทับใจ และความศรัทธาที่ดีต่อกัน การต้อนรับจึงเป็น
กิจกรรมเพื่อสร้างความเป็นมิตร ความอบอุ่นใจ ความสะดวกสบาย
ต่อแขกผู้มาเยือน และให้บริการชี้แจงข้อมูลข่าวสาร

การชี้แจงข้อมูลข่าวสาร อาจเป็นทางตรงคือ ให้ข้อมูล
ข่าวสารตามที่ผู้ให้บริการต้องการ หรือทางอ้อมคือ แนะนำบุคคลที่
เหมาะสม ที่สามารถชี้แจงข้อมูลข่าวสารได้ ข้อมูลข่าวสารอาจเป็น
เรื่อง ข่าวสาร ความเปลี่ยนแปลงกิจกรรม วิธีการ กฎระเบียบ ความ
คิดเห็น บุคคล สิ่งของ สถานที่ ตัวเลข เป็นต้น และการชี้แจงข้อมูล
ข่าวสารอาจทำทั้งในกรณีมองเห็นลูกค้าหรือมองไม่เห็นลูกค้า

การต้อนรับเป็นกิจกรรมซึ่งมีอยู่ในทุกองค์การ ยิ่งองค์การที่มีลูกค้า ผู้มาขอใช้บริการจำนวนมากด้วยแล้ว กิจกรรมนี้จะกระทำบ่อยครั้งยิ่งขึ้น

การต้อนรับเป็นบันไดทอง ของการขายสินค้าและขายบริการ เพราะเป็นประตูด่านแรก ที่จะทำให้ลูกค้าพอใจหรือไม่ มีอารมณ์ ผ่องใสต่อการพูดคุย ในช่วงเวลาต่อไปหรือไม่ และได้ข้อมูลเพียงพอกี่ที่จะปฏิบัติงานต่อไปหรือไม่

บริษัทที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

องค์กรที่ปฏิบัติการกิจสู่ความเป็นเลิศนั้น จะมีแนวทางการบริหาร งานบริการในด้านการต้อนรับ โดยการวางแผนทางและสร้างระบบโดยการ

1. จัดระบบการทำงานให้ง่าย / คล่องตัว จัดองค์กรที่ง่าย
คล่องตัว ไม่ซับซ้อน
2. รับฟังข้อคิดเห็นลูกค้า / ใกล้ชิดลูกค้า จากผู้รับความคิดเห็น สอบถามพูดคุย
3. กระตุ้นพนักงานให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบ / อีสระในงาน
ให้เขาารู้สึกว่า ความสำเร็จเกิดจากทีม ที่ทุกคนร่วมมือกัน
4. ให้การฝึกอบรม ส่งเสริมจิตใจพนักงานมีการอบรมในงาน
ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน
5. ผู้บริหารสัมผัสงานอย่างใกล้ชิด ลงมาพูดคุยกับลูกค้า
แทนที่จะปล่อยให้พนักงานจัดการกันเอง

6.ทำในสิ่งที่ชำนาญ / ขยายธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อ
ประสิทธิภาพของสินค้าและคุณภาพงาน

7.มีรูปแบบการบริการที่ไม่ซับซ้อน พนักงานทุกคนทำงาน
ด้านปฏิบัติมาก เพื่อความแม่นยำ และมี
สัมมาการะ

8.ยืดหยุ่น ผ่อนปรนในเวลา ให้บริการกับลูกค้า หรือ
ผู้ใช้บริการ

9.คุณภาพที่ดีของสินค้าและบริการ การที่มีสินค้าที่มีคุณภาพ
ดี ก่อปรกับการต้อนรับและบริการทั้งก่อนระหว่าง และภายหลังจาก
ขายที่ดี

10.สร้างภาพลักษณ์ต่อชุมชนและสังคม ที่บุคคลภายนอก
มองด้วยความชื่นชม ยกย่องอันจะทำให้องค์กรนั้นๆ มุ่งสู่ความเป็น
เลิศได้

คุณลักษณะของงานบริการ

คุณลักษณะของงานบริการ หรือสิ่งที่จะเกิดขึ้นเป็นปกติของงานบริการนั้น เป็นสิ่งที่พวกเราจะต้องรู้จักและเข้าใจ เมื่อเวลาเกิดปัญหา เราจะได้ไม่หนักใจว่า สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน หรือหน้าที่ที่เราทำเรา ธรรมชาติของงานบริการเราพอจะกล่าวได้ดังนี้

1.เป็นงานที่ช่วยสนับสนุนงานขาย คือถ้าบริการดี ย่อมจะทำให้ยอดขาย ชื้อในอนาคตดีด้วย ถือเป็นการสร้างกำไรทางอ้อม

2.เป็นที่พบ / ติดต่อกันที่ไม่รู้จักมากกว่าคนที่รู้จัก เพราะเขาเหล่านั้นไม่ใช่ญาติของพวกเขา ในฐานะเราเป็นผู้ให้บริการ จะมาแสดงกิริยาอาการ “ชักท่า หน้าอ รอนาน งานมาก ปากไม่อยู่สุข” ไม่ได้

3.เป็นงานที่สัมพันธ์กับงานหรือแผนกอื่น คือ ต้องให้ผู้ใช้บริการรู้สึก ว่าการบริการที่เขาจะได้รับนั้น ได้อาศัยทีมงานและข้อมูลต่าง ๆ ช่วย

4.เป็นงานที่ตรวจสอบข้อบกพร่องได้ง่าย เหมือนโบราณว่า “ครัว คลัง ช่าง หม้อ ทำดีเสมอตัว” อาชีพ

ที่กล่าวมานี้ เป็นงานบริการทั้งสิ้นซึ่งถ้าเราถามคำถาม กลับไปใหม่ว่า แล้วถ้า “ครัว คลัง ช่าง หม้อ ทำไม่ดี หรือ บริการไม่ดีล่ะ” อะไรจะเกิดขึ้น

5. ฝืนธรรมชาติของคนทั่ว ๆ ไป เพราะคนเราชอบที่จะให้คนอื่นมาคอยดูแล คอยเอาใจใส่ คอยช่วยเหลือ มากกว่าที่จะพาตัวเองไปลำบาก หรือเหนื่อยยากในการดูแล เอาใจใส่ หรือช่วยเหลือบุคคลอื่นๆ ที่ไม่ใช่ญาติของตน

6. ต้องปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน งานบริการต้องติดต่อหรือสื่อสารกับลูกค้า ผู้มุ่งหวัง หรือผู้ติดต่อ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

7. เป็นงานที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กับธุรกิจ นอกเหนือจากสินค้าดีแล้ว ต้องมีบริการที่ดีด้วย จึงจะทำให้เกิดการซื้อซ้ำ คือใช้ดีแล้วจะต้องบอกกันต่อไป คำว่าใช้ดี คือ คุณภาพสินค้า และอานุภาพในการบริการที่ดีนั่นเอง

8. เป็นงานที่มักจะพบกับคำตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียน จากผู้ซื้อหรือผู้ใช้อยู่เสมอ หากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เขาได้ใช้แล้ว แต่คุณภาพต่ำกว่าระดับที่เขาคาดหวัง

9. เลี่ยงที่จะบริการหรือบริการใครไม่ได้ คนเรานั้นรู้หน้าเห็นหน้า แต่คนเรานั้นไม่รู้ใจกันต่างหาก ดังนั้น เราจะเลือกบริการดูแลเอาใจใครคนใดคนหนึ่งไม่ได้เช่นกัน

10. งานบริการเป็นงานที่ปิดทองหลังพระ เบื้องหลังของความสำเร็จคือ การเน้นการบริการเป็นพื้นฐาน

11. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการจากลูกค้าหรือใช้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ

ฝ่ายที่ต้องปรับปรุงก่อนคือ ตัวผู้ให้บริการ คือ ปรับปรุงพฤติกรรมและระบบการให้บริการ

ตัวอย่างของการให้บริการที่มีคุณภาพ

ผู้เขียนขอยกตัวอย่างในการต้อนรับและบริการที่มีคุณภาพพอสังเขปดังนี้

- 1.บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้ แม้เวลาหยุดพัก
- 2.มีหน่วยงานตอบจดหมาย / โทรศัพท์ร้องเรียนจากลูกค้า
- 3.ช่วยเหลือลูกค้าอย่างมีธรรมาภิบาล
- 4.แก้ไขปัญหาเครื่องยนต์ / เครื่องมือรวดเร็วทันใจ
- 5.รับส่งเอกสารตรงเวลา / ไม่เสียหาย
- 6.บริการให้คำปรึกษา อย่างกระชับกระเฉง จริงใจ
- 7.นำเช็กเข้าบัญชี ไม่ผิดพลาด/รวดเร็ว
- 8.จัดฝึกอบรม เพื่อแก้ไขอย่างทันเหตุการณ์
- 9.พูดโทรศัพท์ ต่อ / โอนสาย รวดเร็ว ชัดเจน สุภาพ
- 10.ใช้คอมพิวเตอร์ ช่วยบริการ และขยายเวลาทำการ
- 11.ทำให้เสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือ 1 วัน
- 12.รักษาคำมั่นสัญญาที่บุคคลหรือองค์กรเคยมอบแก่ลูกค้า

ข้อคิดการต้อนรับ

ขอให้คิดว่า

เราจะทำอะไรให้แก่ผู้อื่นบ้าง

อย่าคิดเพียงว่า.....

เราจะได้อะไรจากเขา

“เพียงคิดว่า เราจะให้หรือให้ได้ เราก็มีความสุขแล้ว”

ผู้เขียนอ่านพบข้อความ ในวารสารกัลยาณมิตร วัด

พระธรรมกายได้เขียนถึงคำว่า “ให้” อย่างมีความหมายและ
ความสำคัญ ขอคัดเก็บมาฝากดังนี้

“ให้”

ถ้าเราไม่เคยเป็นผู้ให้ เราจะไม่มีทางรู้เลยว่า

ความสุขที่เกิดขึ้นในหัวใจของผู้ให้ นั้นเป็นเช่นไร

ลองดูซิลองเปลี่ยนจากการรับเป็นการให้

ให้อย่างเต็มกำลัง ให้อย่างเต็มหัวใจ ให้อย่างต่อเนื่อง

.....แล้ววันหนึ่งในความเงียบ.....

.....เมื่อเรามองดูใจของเราเอง.....

.....เราก็จะรู้ว่า สายใยแห่งการให้ที่ต่อเนื่องและไร

ข้อแม้.....

ได้ก่อตัวเงียบๆเป็นกระแสความดี

เชื่อมสารกันเป็นพลังบริสุทธิ์

.....แล้ววันนั้นเราจะรู้ถึงคำว่า “ผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก”

และการให้คือ “ต้นทุนแห่งความสุข” ที่เราไม่เคยเข้าใจมา

ก่อน

เป้าหมายของธุรกิจ คือ

พนักงานผู้ให้การต้อนรับและบริการจะต้องเข้าใจถึงเป้าหมายขององค์กรของตนที่ปฏิบัติงานอยู่ดังนี้

1. หาคำไรจากขายสินค้าหรือบริการ
2. การให้ลูกค้ามาซื้อสินค้าหรือบริการ
3. การทำให้ลูกค้ามาซื้อซ้ำ
4. มีจำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น
5. มีการผูกมัดจิตใจลูกค้า ให้มีความจงรักภักดี ในผลิตภัณฑ์

ตรา ยี่ห้อ

6. การเป็นผู้นำที่โดดเด่นในทางธุรกิจ
7. พนักงานทุกระดับมีส่วนเสริมสร้างอย่างสามัคคี
8. มีผู้นำที่มีความสามารถ
9. ปรับปรุงและพัฒนาในสถานการณ์ที่แปรเปลี่ยนได้

สาเหตุที่ลูกค้ามาติดต่อ

สาเหตุต่าง ๆ ที่มีบุคคลมาติดต่อกับองค์กร หรือคนในองค์กร เราอาจจะพอกกล่าวได้ว่ามีหลายสาเหตุคือ

1. มาเป็นแขกที่มาพบบุคลากรในองค์กร
2. มาติดต่อธุระของตน หรือธุระขององค์กร กับบุคคลภายในองค์กร
3. มาขอรับ ขอใช้บริการ ขอคำแนะนำหรือขอคำปรึกษา
4. มาแลกเปลี่ยนอะไหล่ ซ่อมแซม ปรับแต่ง เพื่อให้เกิดความเป็นปกติของเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ

5.มาตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียน ให้คนหนึ่ง คนใด ในองค์กร ได้รู้
สำนึกเพื่อความสะดวกใจของตน

6.มาเยี่ยมชมกิจการ สำหรับหน่วยงานที่มีบุคลากรที่มี
ความสามารถในการสร้างชื่อเสียงให้องค์กร

7.มาซื้อสินค้าหรือบริการ

9.มาทดลอง หรือทดสอบประสิทธิภาพ ในการทำงานของ
บุคลากร หรือสมรรถภาพ ของสินค้าที่ซื้อ

เมื่อเราได้ทราบสาเหตุต่าง ๆ ที่มีบุคลากรมาติดต่อกับ
บุคลากรในองค์กร มีหลากหลายสาเหตุดังกล่าวข้างต้นนั้น จำเป็น
อย่างยิ่ง ที่เราในฐานะผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นพนักงาน หรือผู้บริหารก็
ตาม จำเป็นต้องรู้ถึงธรรมชาติของงาน บริการ เป็นความเข้าใจในหน้าที่
การงานของเรา

บทบาทของพนักงานต้อนรับในองค์กรสมัยใหม่

บทบาทของพนักงานต้อนรับและบริการสมัยใหม่ ที่ควรรู้ และปฏิบัติคือ

- 1.เป็นนักบริการคือ ต้องบริการทั้งนอกสำนักงาน และภายในสำนักงาน
 - 2.เป็นนักประชาสัมพันธ์คือ สร้างภาพลักษณ์ คอยสื่อสารให้ข่าวสารต่าง ๆ ลูกค้าและผู้มาติดต่อ
 - 3.เป็นนักประสานงาน คือ คอยอำนวยความสะดวก สนับสนุนให้กับแผนกหรือฝ่ายต่าง ๆ
 - 4.เป็นนักธุรกิจ คือ ถือหลักประโยชน์ และประหยัดเวลาให้ค่าใช้จ่าย ในการทำงาน เพื่อช่วยเพิ่มผลผลิต และเพิ่มผลกำไรให้กับองค์กร
 - 5.เป็นนักเพิ่มผลผลิต คือ หาโอกาสฝึกฝนตนเองเสมอ รู้จักพัฒนางาน และปรับปรุงงานเสมอ
 - 6.เป็นนักพัฒนา คือ พัฒนาตนเอง และพัฒนางาน หรือระบบงานให้มีความคล่องตัวเสมอ
- พึงระลึกอยู่ตลอดเวลา เมื่อเราเป็นผู้ให้บริการกับบุคคลต่าง ๆ คือ
- 1.ต้องกระทำให้สม่ำเสมอ
 - 2.ต้องให้ความเท่าเทียมกัน
 - 3.ต้องทำด้วยความจริงใจ และมีน้ำใจ

การเตรียมการก่อนการต้อนรับ

การเริ่มต้นเป็นผู้ให้บริการที่ดี

การเริ่มต้นในการเป็นผู้ที่จะให้บริการที่ดี สิ่งที่คุณให้บริการ
ควรจะต้องรู้และเข้าใจ คือ

1. รู้จักตนเอง ในงานและในหน้าที่ คือ จะต้องรู้จักบทบาท
ของตนในองค์กรสมัยใหม่
2. รู้จักลูกค้าผู้ติดต่อ และความต้องการ
3. รู้จักธรรมชาติ หรือลักษณะของงานบริการ
4. รู้วิธีการทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึง
พอใจ

ซึ่งการเริ่มต้นในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี ในเรื่องลูกค้า เรื่อง
ธรรมชาติ งานบริการ และยุทธวิธี การสร้างความพึงพอใจจะกล่าว
ในโอกาสต่อไป

รู้จักตนเองและงานในหน้าที่

รู้จักตนเอง คือ

1. รักงานอาชีพ
2. รู้งานรู้หน้าที่
3. กระตือรือร้นและคล่องแคล่ว
4. ยิ้มแย้มแจ่มใส
5. หุไวตาไว
6. พุดจาเข้าหู

7.ชอบบริการ

8.ใจเย็น

9.มีน้ำใจ

10.มีมารยาท

11.ไหวพริบ

12.ความจำดี

งานในหน้าที่

1.รู้จักรบบงานและหน่วยงานต่าง ๆ

2.รู้ขอบข่ายงานของงานที่ทำ อดีต ปัจจุบัน อนาคต

3.รู้จักบุคคลในที่ทำงาน

4.รู้และเข้าใจงานในหน้าที่

5.สามารถตอบหรือแก้ปัญหาได้

คุณสมบัติของผู้ตอบรับ

ผู้ที่ทำหน้าที่ในการต้อนรับควรมีคุณสมบัติดังนี้

1.มีความรอบรู้และรู้รอบในเรื่องของ สินค้า บริการ

ผู้บริหาร โครงสร้างขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และ
การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

2.บุคลิกภาพที่ดีแสดงถึงความกระตือรือร้น

3.ร่างกายแข็งแรง ทำทางคล่องแคล่ว

4.มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี

5.ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต

6.เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

ผู้อื่น

7. มีเทคนิคและศิลปะในการพูดหรือการผ่อนคลายอารมณ์

8. เก็บอารมณ์ได้ดี เป็นคนมีเหตุผล

9. สุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนเสมอ

10. เป็นผู้มีสัมมาคารวะ

11. อดทน อดกลั้น และรู้จักให้อภัยคนเสมอ

ศิลปะในการจัดสถานที่

การจัดสถานที่เพื่อด้อนรับและบริการลูกค้าสามารถที่จะกระทำได้โดย ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อกับเราสามารถแยกได้ 2 ประเภท เป็นผู้ที่เคยติดต่อกับเราอยู่แล้ว (ชนิดนี้จะไม่ขอกล่าว ถือว่าซ้ำของแล้ว) เป็นผู้มาติดต่อใหม่ ส่วนใหญ่มักเป็น

ก. เป็นผู้เคยติดต่อกันในหลายๆ แห่งจนเคยชินแล้ว มักไม่เคยประสบปัญหาหรือติดต่อกัน

ข. เป็นผู้ไม่ค่อยมาติดต่อ หรือไม่คุ้นเคยงานที่มาติดต่อ บุคคลประเภทนี้

- ไม่กล้าพูดกับใครกลัวปล่อยไป

- ทำที่เดินอ่านหรือจะเวียนรอบสำนักงาน

- ไม่พูดกับผู้มีลักษณะใกล้เคียงกัน

วิธีแก้ไขลูกค้าประเภทนี้สบายใจเมื่อมาติดต่อ

1. คิดป้ายงานที่เกี่ยวข้องตามจุดต่าง ๆ
2. เขียนป้ายวิธีติดต่องานแผนกต่าง ๆ ติดไว้ในที่อ่านง่าย
3. คิดป้ายประจำโต๊ะ - ประจำตำแหน่ง
4. คิดป้ายเวลาเปิด - ปิดทำการ
5. จัดเจ้าหน้าที่พิเศษ คอยแนะนำเมื่อพบว่าลูกค้าเป็นกรณีดังที่

กล่าว

5 ส. กับการจัดเตรียมสถานที่

ขอฝากสูตรสำเร็จในการแสดงถึง ความรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงานด้วยสูตร 5 ส. อีกคือ

1. สะสาง หมายถึงการแยกแยะ และขจัดของหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ ในการทำงานออกไป คำถามต่อไปนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับ “การสะสาง” เพื่อตรวจสอบความรับผิดชอบสำหรับผู้ทำหน้าที่ให้บริการคือ

มีเศษวัสดุและสิ่งของต่าง ๆ เกะกะหรือตกหล่นในบริเวณสถานที่ทำการหรือบริการที่บริการหรือไม่

มีการวางอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ไว้กระจัดกระจายหรือไม่

มีสิ่งของที่ไม่จำเป็นปะปนอยู่ในบริเวณที่ทำงานหรือไม่
ตู้ ชั้น บนโต๊ะทำงานเต็มไปด้วยของที่ไม่จำเป็น ที่ทำงานหรือไม่

สถานที่บริการ ไม่เป็นระเบียบ สกปรก เลอะเลอะหรือไม่