

สรุปความรู้จากการบรรยาย
เรื่อง เทคนิคการเพิ่มคุณค่าในงานบริการ¹
วิทยากรโดย อาจารย์วิไล พึ่งผล
เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2557
ณ ห้องประชุม 231 อาคารสัมมนา 2

วัตถุประสงค์ของเนื้อหาการบรรยาย

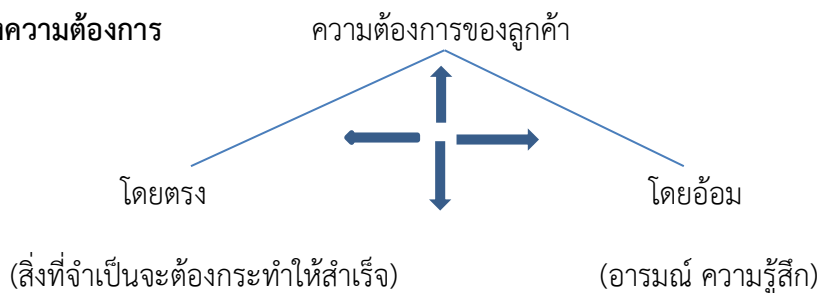
1. เข้าใจความหมายและความสำคัญของการบริการยุคใหม่ปี 2557-2558
2. เทคนิคการสร้างงานเพื่อเพิ่มคุณค่าของการบริการคุณภาพ
3. พฤติกรรมสร้างพฤติกรรม
4. สื่อสารอย่างไรให้ได้รางวัล....
5. ภาคฝึกปฏิบัติในการสื่อสารทางโทรศัพท์
6. เทคนิคในการดับไฟโทสะของลูกค้า
7. การสร้างทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ
8. “One Stop Service” บริการครบวงจร
9. มาตรฐานการบริการยุคใหม่ “One Stop Service”

Service Excellence

การทำให้ลูกค้ารู้สึกว่ “เขามีความสำคัญ” ผู้ให้บริการสามารถรับมือกับคำ “บ่น ข้อโต้แย้ง และความโกรธ” ของลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ มีความรอบรู้ในบริการและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ แสดงความเอื้ออาทรและความเอาใจใส่ต่อลูกค้า สามารถให้บริการพร้อมรอยยิ้มและใช้คำพูดที่ไพเราะ ให้บริการเกินความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าพอใจ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าทุกระดับชั้น และได้รับความชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา เนื่องจากทำงานได้เร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

$$\text{ความพึงพอใจ (ของลูกค้า)} = \frac{\text{คุณภาพการให้บริการ}}{\text{ความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า}}$$

ประเภทของความต้อการ



¹ สรุปโดย นางภัทรฤดี สุพัฒโสภณ เลขานุการสถาบันวิจัยและพัฒนา

หลักการสร้างปฏิสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้า..ประทับใจ

ผู้ให้บริการต้องมีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตนเอง ฝึกฝนให้มีนิสัยสุภาพอ่อนโยนกับลูกค้าที่มาติดต่อ ทั้งทางวาจา และภาษาท่าทาง พึงความต้องการของลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ ให้บริการที่เปี่ยมด้วยคุณภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง รวมทั้งต้องรู้จักลูกค้า และเรียนรู้งานใหม่ตลอดเวลา

พฤติกรรมในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ

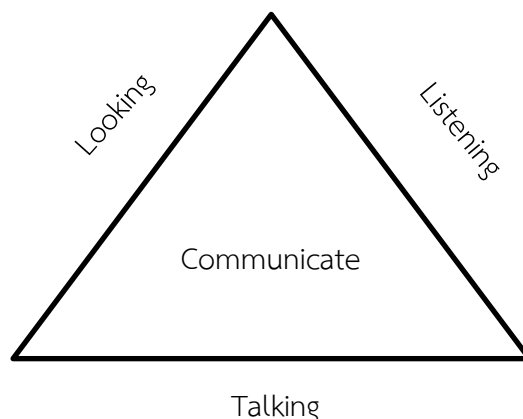
มี 3 แบบ คือ แบบ Aggressive แบบ Submissive และ แบบ Assertive

Aggressive พฤติกรรมที่แสดงออกคือ ฉันทชนะ-เธอแพ้ รุกล้ำสิทธิ์ของผู้อื่น ต้องการมีอำนาจเหนือคนอื่น และทำให้คนอื่นรู้สึกอับอาย เชื่อในความดีพร้อมของตนเอง คิดว่าตนเองเหนือกว่าคนอื่น (ขาดตนเองไม่ได้) ไม่ไว้ใจคนอื่น หลังจากนั้นจึงรู้สึกผิด คิดว่าตนเองเป็นฝ่ายถูกเสมอ และชอบทำท่าวางโต ชอบวิจารณ์หรือตำหนิคนอื่น มองคนอื่นเหมือนเป็นสิ่งที่จะใช้ได้ ชอบสร้างศัตรู (โดยเปิดเผย คัดค้านอย่างไม่เปิดเผย) แสดงพฤติกรรมโดยใช้วาจาและไม่ใช้วาจาเท่าๆ กัน

Assertive พฤติกรรมที่แสดงออกคือ ฉันทชนะ-เธอก็ชนะ นับถือสิทธิ์ของผู้อื่น แต่ก็รักษาสีทธิ์ของตนเอง ทำในสิ่งที่เหมาะสมเพื่อจะได้ในสิ่งที่ต้องการโดยไม่ปฏิเสธสิทธิ์คนอื่น ต่อรองประนีประนอม เชื่อใจคนอื่น กระจายความรับผิดชอบ จัดการกับอำนาจ และการเมืองอย่างเปิดเผย ทำงานเชิงรุก มุ่งแก้ปัญหา เที่ยงตรง สม่ำเสมอ รับรู้และนับถือความรู้สึกของผู้อื่น ซึ่งรวมทั้งความกลัว และความโกรธ กล้าเสี่ยงโดยแสดงความรู้สึกออกมา ยอมรับเมื่อผิด มีความรู้สึกที่ดีต่อตนเองทั้งในปัจจุบันและในเวลาต่อมา แสดงพฤติกรรมที่ใช้วาจาและไม่ใช้วาจาเท่าๆ กัน

Submissive พฤติกรรมที่แสดงออกคือ ฉันทแพ้-เธอชนะ ละเลยสิทธิ์ของตนเอง ยอมสละอำนาจ หลีกเลียงความรับผิดชอบ (หลังจากนั้นก็มักพ้อใจการตัดสินใจของคนอื่น) หมกหมุ่นทาง รู้สึกว่าตนเองเป็นเหยื่อของเกมส์ชีวิตที่โหดร้าย บ่นแต่ไม่ทำ รู้สึกตึงเครียดมากที่สุด ถ้าต้องเผชิญหน้า หลีกเลียงความขัดแย้ง มีความยากลำบากในการยอมรับการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก ขี้อาย แสดงพฤติกรรมที่ใช้วาจาและภาษาท่าทางอย่างไม่สมดุล

Fundamental Communication Skill



กฎทองในการรับโทรศัพท์

1. ยิ้ม
2. รับโทรศัพท์ภายใน 3 ครั้ง
3. ทักทายผู้ที่โทร. มา โดยบอกชื่อหน่วยงาน บอกชื่อตนเอง และเสนอความช่วยเหลือ
4. ถามชื่อผู้ที่โทร. มา
5. ฝึกพูดภาษาดอกไม้อ่อนเป็นธรรมชาติ
6. ถ้อยสหายโทรศัพท์อย่างถูกต้อง
7. ฟังอย่างตั้งใจ
8. ใช้น้ำเสียงอบอุ่น และแสดงความเป็นมืออาชีพ
9. มีปากกาและกระดาษโน้ตพร้อมจดข้อความ
10. กล่าวทวนและสรุปความต้องการของผู้ที่โทร. มา
11. กล่าวชื่อตนเองและหมายเลขโทรศัพท์อีกครั้งหนึ่ง
12. ขอบขอบคุณผู้ที่โทร. มา และจบการสนทนาด้วยดี
13. รอให้ผู้โทร. มาวางสายก่อน

V.A.M. Technique

Voice น้ำเสียงสุภาพ ชวนฟัง เป็นธรรมชาติ เสียงดังและชัดเจนเพียงพอ มีจังหวะจะโคนที่ดีในการพูด

Attitude กระตือรือร้น มั่นใจ ช่วยเหลือ/ พยายามหาทางแก้ไขปัญหา

Manners ไม่เร่งรีบจนเกินไป สุภาพ กล่าวขอโทษ (ถ้าจำเป็น) ปิดการสนทนาในเชิงบวก รอให้ผู้โทร. มาวางสายก่อน

5 ประโยคที่ไม่ควรพูดทางโทรศัพท์

1. ฉันไม่รู้
2. ใช้คำว่า “ไม่” ในตอนเริ่มต้นประโยค
3. รอสักครู่ เดี๋ยวฉันจะกลับมา
4. คุณต้อง.....
5. เราทำให้คุณไม่ได้

หลัก 6 ประการในการทำให้ลูกค้าคลายความโกรธ

1. Listen
2. Empathise
3. Ask Questions
4. Repeat
5. Apologize
6. Solve the Problem

การบริหารตัวเองเมื่อเผชิญกับลูกค้าที่กำลังโกรธ

1. ทักษะคติของตัวเอง
2. นิสัยในการฟัง
3. น้ำเสียงของคุณ
4. การเลือกใช้คำพูด
5. อารมณ์ของคุณ

การกำหนดเป้าหมายในการให้บริการ

วิธีการ : เริ่มจากการตั้งคำถาม 3 คำถาม (อะไร อย่างไร และใคร)

- อะไร คือเป้าหมายในการให้บริการลูกค้า
- อย่างไร คือขั้นตอนการทำงาน กระบวนการ หรือเทคนิคการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการ
- ใคร คือ ทรัพยากรที่ต้องการใช้เพื่อประเมินผลความก้าวหน้า และวัดผลสำเร็จ หรือทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการในการให้บริการลูกค้า

เป้าหมายที่ดีต้อง SMART

S - Specific (เฉพาะเจาะจง)

M – Measurable (วัดได้ในเชิงปริมาณ / คุณภาพ)

A – Achievable (สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้)

R – Relevant (เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ)

T – Time – Bound (มีกำหนดเวลาที่จะทำให้สำเร็จไว้ชัดเจน)

ตัวอย่างเป้าหมายที่ SMART

- เพื่อบรรลุความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 90% ภายในไตรมาสที่ 4 ของปี
- สามารถให้บริการลูกค้า โดยไม่มีคำบ่น (Zero Complaint) ตลอดปี

Brand Value

“สิ่งที่องค์กรมุ่งหวังให้ทุกคนในองค์กรยึดถือและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน”

ตัวอย่างค่านิยมองค์กร

- การตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- ประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการลูกค้า

การสร้างวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า

- วิสัยทัศน์ ค่านิยมองค์กร จะต้องสอดคล้องกับวัฒนธรรมในการให้บริการ
- ทุกคนในองค์กรตั้งแต่ผู้บังคับบัญชาระดับสูง และพนักงานทุกคนจะต้องเห็นความสำคัญในการให้บริการ

- ผู้บังคับบัญชาระดับสูงและพนักงานทุกคนจะต้องร่วมกันกำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการ และนำวิสัยทัศน์ขององค์กรมาใช้กับทุกคนในองค์กร

ข้อพึงปฏิบัติต่อลูกค้า

1. ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเพื่อน
2. คิดว่าลูกค้าเป็นแขก
3. แสดงอาการรับรู้การปรากฏตัวของลูกค้าภายใน 30 วินาที
4. ยิ้ม สบสายตา กล่าวคำทักทาย
5. พุดกับลูกค้าภายใน 3 นาทีแรก
6. เสนอคำแนะนำเกี่ยวกับบริการในเวลาที่เหมาะสม
7. ยิ้ม ขอบคุณลูกค้าเสมอ และเชิญให้เขากลับมาใช้บริการอีก
8. ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างที่คุณอยากให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อคุณ

สูตรพิเศษ 7 ประการเพื่อสร้างความปลื้มปิติ

S = Smile of Sympathy	ยิ้มอย่างเข้าอกเข้าใจ
E = Early Response	ตอบสนองฉับไว
R = Respectfulness	สุภาพอ่อนน้อม
V = Voluntary Manner	ชั้นอาสา
I = Image Enhancing	กัน-ก่อ-แก้ ภาพลักษณ์
C = Courtesy	ให้เกียรติยกย่อง
E = Enthusiasm	กระตือรือร้น