

20

เกร็ดความรู้ เสริมงานบริการ



20 เกร็ดความรู้เสริมงานบริการ

Top Service Training

เป็นบริษัท ฝึกอบรม นื่องใหม่ค่ะ...

ที่ขอเป็นปลาตัวเล็ก ที่ว่ายเร็ว คิดเร็ว ทำเร็ว

เราอยากทำ Training ดี ๆ ที่ช่วยสร้างความเปลี่ยนแปลงดี ๆ

ให้กับพนักงาน ให้กับองค์กรธุรกิจในเมืองไทยค่ะ

20 เกร็ดความรู้เสริมงานบริการ เป็นงานเขียนไอเดียบริการ

ของอาจารย์ทวีวรรณ กมลบุตร ร่วมกับผู้เข้าร่วมสัมมนาแต่ละครั้ง

ที่เรียนรู้แล้ว คิดเลย ทำเลย และเขียน Slide ดี ๆ เพื่อแบ่งปันให้เพื่อนนักอ่าน

ที่ทำงานบริการ หรือมีเพื่อนทำงานบริการ ขอเพียงช่วยบอกแหล่งที่มา... ว่ามาจากเรา

ที่ www.topservicetraining.com นะคะ... แวะเข้ามาเยี่ยมที่ [website](#) เราด้วยนะคะ

เพราะเราอยากผลิตและส่งต่อความรู้ดี ๆ และอยากได้กำลังใจดี ๆ จากเพื่อนนักอ่านด้วยค่ะ 😊



เทคนิคในการรับฟังปัญหาจากลูกค้า

ฟัง... รับฟังอย่างตั้งใจ จริงใจ

คิด... คิดตามและวิเคราะห์ปัญหา

ถาม... กระทู้หรือรุ่นที่จะถาม เพื่อช่วยลูกค้าได้มากขึ้น

โดยคุณประกาศ ประจันบาน



เทคนิคการให้กำลังใจ

จริงใจ... ให้สิ่งดี ๆ เป็นความรู้สึกที่ออกจากภายใน

จริงจัง... พูดด้วยน้ำใสใจจริง แสดงความรู้สึกด้วยใจ

สม่ำเสมอ... ให้ใจสม่ำเสมอ ทุกครั้งที่เราสามารถให้ได้

โดยคุณสุวรรณา เขียวชะอุ่ม



เกร็ดความรู้ในการทำงานในศูนย์การค้า

เรียบริ่อย... ดูแลอุปกรณ์ให้เรียบริ่อย พร้อมใช้งาน

ราบริ้น... ประสานงานให้ความช่วยเหลือร้านค้าให้ราบริ้น

เรียกได้... มีเรื่องฉุกเฉิน ต้องการความช่วยเหลือ เรียกได้ตลอด

โดยคุณณัฐพงศ์ ไกวัลกฤตติยากุล

www.topservicetraining.com



ทัศนคติเชิงบวก... ช่วยได้เสมอ...

คิดบวก

- คิดบวก.. ขอขอบคุณ ที่ลูกค้าให้โอกาสเราให้บริการลูกค้า
- คิดบวก... ปัญหาของลูกค้า คือโอกาสที่เรา
- คิดบวก... ยิ่งพบปัญหา เรายิ่งได้เรียนรู้
- คิดบวก... ปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้เราได้รู้วิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย



สิ่งสำคัญ ฝึกให้พร้อม
ก่อนรับข้อร้องเรียน

1. เข้าใจลูกค้า

2. รับฟังปัญหาของลูกค้า

3. จริงใจ ช่วยเหลือให้เต็มความสามารถ



ทักษะการสื่อสาร... กับลูกค้า

4R

R = Receive รับฟัง

R = Reactive of feeling สะท้อน

R = Restatement ทวนความ

R = Review สรุปความ



คนที่ประสบความสำเร็จ ต้องมี
ทักษะที่สำคัญ 2 เรื่องคือ

1) มนุษย์สัมพันธ์

2) ความคิดสร้างสรรค์



เทคนิค... เริ่มต้นบริการที่ดี

1) คิดบวก

2) จริงใจ

3) ให้ความช่วยเหลือ



เทคนิค... เสริมจุดแข็งให้บริการ

- 1) ค้นหาความต้องการลูกค้า
- 2) ให้เกิดความคาดหมาย
- 3) สร้างความประทับใจ



บริการด้วยใจ... ใส่หัวใจทุกครั้ง

- รับฟังปัญหาด้วยความเข้าใจ
- ใส่ใจประสานงาน
- ติดตามแก้ไข
- ห่วงใยถามหา
- ส่งมอบด้วยหัวใจ
- ปัญหาคลี่คลาย
- ใต้ใจลูกค้า



เทคนิคในการรับฟังข้อร้องเรียน

1. สบตาลูกค้า
2. ยิ้มแย้ม และแจ่มใส
3. ภาษาท่าทาง
4. การสื่อสารชัดเจน
5. ตรวจสอบปัญหา
6. สรูปประเด็น
7. ขอแจ้งกลับลูกค้า เพื่อแจ้งความคืบหน้า
8. กล่าวขอบคุณลูกค้า



การแก้ไขข้อร้องเรียน

1. รวบรวมข้อร้องเรียน

2. เปรียบเทียบกับเดือนที่ผ่านมา

3. จัดลำดับความสำคัญ

4. สรุปแนวทางแก้ไข

5. หาหนทางป้องกัน



คิดบวก... ทุกครั้ง

ทุกการผิดพลาด
สร้างความสำเร็จเรื่องใหม่
ให้เราได้ทุกครั้ง



สร้างสรรค์บริการให้ประทับใจ

- ❖ สร้าง **Template** เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
+ รวดเร็ว
- ❖ การส่งเมลล์ แบบตั้งเวลา เพื่อย้ำเตือน
- ❖ การติดตามผล เพื่อเพิ่มความประทับใจ + เอาใจใส่



สร้างสรรค์บริการให้ประทับใจ

- ❖ ให้เกียรติผู้มาติดต่อ
- ❖ ให้บริการที่ตรงต่อความต้องการและช่วยแก้ปัญหา
- ❖ เข้าใจและรับฟังให้มากขึ้น



สร้างสรรค์บริการให้ประทับใจ

- ❖ รับฟังปัญหาให้ครบถ้วน
- ❖ วิเคราะห์ปัญหาของ **User**
- ❖ ช่วยแก้ปัญหาของ **User**
- ❖ แนะนำการป้องกันปัญหานี้ในอนาคต



สร้างสรรค์บริการให้ประทับใจ

- ❖ วางแผนงาน ขั้นตอน วิธีการทำงาน
- ❖ ศึกษาข้อมูลเรื่องนั้นก่อนเริ่มลงมือดำเนินการ
- ❖ ทำงานเป็นทีม (ช่วยเหลือกัน)
- ❖ ทำงานได้ทุกอย่างโดยไม่เกี่ยงงาน
- ❖ พยายามทำงานโดยมีเป้าหมายให้ผลงานออกมาดีที่สุดในที่สุด



สร้างสรรค์บริการให้ประทับใจ

- ❖ **ทำความเข้าใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย**
- ❖ **แล้วก็... ทำงานด้วยใจ**



รู้เขา รู้เรา บริการทุกครั้ง ประทับใจทุกครั้ง

❖ มิติลูกค้า

❖ จุดซื้อ

❖ จำเสียง

❖ ฟังตำเนียง

❖ มิติผู้ให้บริการ

❖ ส่งเสียง (ไพเราะ)

❖ เรียบเรียง (ปัญหา)

❖ ไม่เสียงตอบ

(ควรฟังมากกว่า)



ขอบคุณมากค่ะ
ที่ติดตามอ่านความรู้ดี ๆ



สนใจหลักสูตร ฝึกอบรม สัมมนา
กรุณาติดต่อ คุณนิภาพรรณ กมลบุตร
ติดต่อ **089-920-1312** หรือ **087-970-1212**
หรือ **086-970-9080**

e-mail :

topsvtraining@hotmail.com หรือ info@topservicetraining.com

www.topservicetraining.com



ขอบคุณมากค่ะ
ที่ติดตามอ่านความรู้ดี ๆ

www.topservicetraining.com



www.topservicetraining.com

