

7 อุปนิสัยสร้างสรรค์งานบริการให้เป็นเลิศ

ผู้เขียน ทวีวรรณ กมลบุตร
a.taweewan@gmail.com

สวัสดีค่ะ... เพื่อน ๆ นักอ่านทุกท่าน

เคยมีคำถาม บ่อยครั้ง จากผู้เข้าสัมมนาหลายท่าน ถามว่า “อาจารย์คะ ทำอย่างไรดีให้พนักงานของเรามีจิตสำนึก รักงานบริการ รักลูกค้า รักองค์กร” เรื่องนี้คงทำให้คนส่วนใหญ่คงจะรู้สึกปวดหัวตีบกันมาแล้วใช่ไหมคะ เพราะเรามักจะตั้งคำถามเสมอว่า เราจะทำอย่างไรให้ห้อง ๆ พนักงาน รวมถึงพนักงานทุกคนในองค์กร รู้สึกดีกับองค์กร พร้อมช่วยกันส่งมอบบริการดี ๆ ให้ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการกับเรามากขึ้น จากคำถามเหล่านี้ ผู้เขียน จึงได้ออกแบบและสร้างสรรค์เนื้อหาสาระดีดี ที่คิดว่าน่าจะเป็นประโยชน์กับผู้อ่านทุกท่าน ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับตัวเอง หรือส่งต่อให้ห้อง ๆ ในทีมบริการ ได้เรียนรู้และลองนำไปใช้ ผู้เขียนขอเสนอข้อคิดดี ๆ เรื่อง 7 อุปนิสัยสร้างสรรค์งานบริการให้เป็นเลิศ เพราะเชื่อมั่นว่า การที่องค์กร อนาคตจะเห็นพนักงานรู้สึกดีกับองค์กร กับลูกค้าได้นั้น ความรู้สึกดี ต้องมาจากความสบายใจ มีความสุขในงานที่ทำ มีความสุขกับบรรยากาศรอบ ๆ ตัว ทั้งกับหัวหน้า กับเพื่อนร่วมงาน และยังมีองค์ประกอบการทำงานอีกหลาย ๆ เรื่อง ดังนั้น เราสามารถเสริมสร้าง อุปนิสัยดี ๆ ให้ทีมงานบริการได้เต็มความสุข ให้กับตัวเองได้ง่าย ๆ บรรยากาศในการทำงานก็จะดีขึ้น รวมทั้งพี่ ๆ หัวหน้างาน หรือฝ่ายพัฒนาบุคลากร ก็อาจจะช่วยสนับสนุนหรือสานต่อให้ 7 อุปนิสัยนี้มีมากขึ้น และเกิดขึ้นกับพนักงานทุกคนในองค์กร เอาล่ะค่ะ... เรามาลองเรียนรู้ดูว่า 7 อุปนิสัย ที่สร้างสรรค์งานบริการให้เป็นเลิศ มีอะไรบ้าง



7 อุปนิสัยสร้างสรรค์งานบริการให้เป็นเลิศ

- 1) คิดบวกดี
- 2) เรียนรู้ดี
- 3) สร้างสรรค์ดี
- 4) พัฒนาดี
- 5) สื่อสารดี
- 6) ช่วยเหลือดี
- 7) ประสานดี

ถัดจากนี้ เราลองมาทำความเข้าใจกับอุปนิสัย ทั้ง 7 ข้อ พร้อมกันเลขนะค่ะ มีอะไรให้เราได้ลองคิด ลองทำ ลองเรียนรู้ ได้บ้าง ที่สำคัญเมื่อเราได้เรียนรู้แล้ว ต้องลงมือทำ ต้องฝึกฝนไปด้วยนะค่ะ...



1) คิดบวกดี

เป็นการสร้างมุมมอง หรือทัศนคติด้านบวกของตัวเรา กับทุก ๆ เรื่องรอบ ๆ ตัว ทุกสถานการณ์ ทุกเหตุการณ์ ฝึกวิธีคิดของเราให้เป็นด้านบวกเสมอ เช่น

- เมื่อเราพบปัญหาในชีวิต เราคิดบวกกับปัญหาของเราได้อย่างไรบ้าง
เรามองเป็นประสบการณ์ เป็นการเรียนรู้ได้ใหม่
- เมื่อเรารับปัญหาจากลูกค้าที่มาใช้บริการ เราคิดบวกกับปัญหาลูกค้าได้อย่างไรบ้าง
เราจะใช้โอกาสนี้ ช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้าให้สำเร็จ จะช่วยเหลือ ติดตาม ประสานงาน ทำให้ลูกค้ารู้สึกได้ว่า เราไม่ทอดทิ้ง เราดูแล และช่วยเป็นธุระจัดการปัญหาให้ลูกค้าอย่างเต็มที่ เต็มใจ
- เมื่อเราได้รับคำร้องเรียน คำหนิจากลูกค้า เราคิดบวกกับคำร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างไรบ้าง
คิดบวก ในกรณีที่ลูกค้าร้องเรียน หรือแจ้งปัญหา แสดงว่าเราได้รับปัญหาที่สะท้อน มุมมองด้านบริการที่เราทำพลาด เราต้องใช้โอกาสนี้ รับผิดชอบ ปรับปรุง แก้ไขให้ทราบดีถึงปัญหาและช่วยกันทำให้ปัญหานั้นลดน้อยลง

2) เรียนรู้ดี

การเป็นนักบริการที่ดี ต้องรอบรู้ การรอบรู้นั้นหมายถึง ต้องเรียนรู้ เติมความรู้เพิ่มเติมให้กับตัวเองเสมอ เรียนรู้ทั้งเนื้อหาความรู้ที่ควรมี ทักษะที่ควรเก่งมากขึ้น วิธีคิดด้านดีที่ช่วยพัฒนาตัวเอง พัฒนาองค์กร วิธีพูด ด้านบวก ที่คนฟังรู้สึกดี วิธีโน้มน้าวทำให้ผู้อื่นเชื่อถือ วิธีวิเคราะห์ปัญหาที่จะทำให้เราทำงานได้ง่ายขึ้น และเรื่องอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ต่อการดำรงชีวิตให้มีความสุข มีรอยยิ้ม เพราะความรู้คืออาวุธทางปัญญา ที่จะช่วยเราได้ทุกสถานการณ์ เติมความรู้ใหม่ ๆ ให้ตัวเราเสมอจะ

3) สร้างสรรค์ดี

คนส่วนใหญ่ มักคิดว่าตัวเรานั้น ขาดความคิดสร้างสรรค์ ริเริ่ม ซึ่งเป็นความเข้าใจผิด เพราะจริง ๆ แล้ว เราทุกคนมีสมองที่แยกเป็นด้านซ้าย และด้านขวา ซึ่งแต่ละด้านจะมีความเก่ง ที่แตกต่างกัน สมองด้านซ้ายจะเก่งเรื่องตรรกะ เหตุผล ส่วนด้านขวาจะเก่งเรื่องความคิดสร้างสรรค์ ศิลปะ จินตนาการ ดังนั้น เมื่อเรามีสมองด้านขวา ที่มีความถนัด ความเก่งเรื่องความคิดสร้างสรรค์อยู่แล้ว นั่นหมายความว่า เรามีความพร้อมที่จะสร้างสรรค์ สิ่งต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นได้ เพียงแต่เรายังไม่รู้วิธีการที่จะใช้ความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นเท่านั้นเอง วิธีการง่าย ๆ ที่จะสร้างสรรค์ก็คือ

- ลองเขียนปัญหาของลูกค้าออกมาประมาณ 5-7 ข้อ
- ต่อจากนั้นให้ลองเขียนวิธีการแก้ไขปัญหา ให้ได้วิธีการ 2 ข้อ ต่อปัญหา 1 ข้อ เพื่อให้เราสามารถค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหามากกว่า 1 วิธี ทำให้เราสามารถเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าได้เสมอ

4) พัฒนาติ

มุ่งมั่นพัฒนาตัวเราให้เก่งมากขึ้น ทั้งด้านความรู้ ทักษะ วิธีคิด การที่เราจะพัฒนาได้ เราต้องมีเป้าหมายในชีวิต ซึ่งจะต้องวางเป้าหมายอย่างน้อย 3 ระดับ คือ 1 ปี 3 ปี และ 5 ปี เมื่อเราได้วางเป้าหมายในอนาคตชัดเจน แล้ว สิ่งที่เราจะต้องทำต่อไปคือ หาวิธีการพัฒนาตัวเราให้มีความสามารถมากขึ้น เพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย 1 ปี 3 ปี และ 5 ปี วิธีการพัฒนาตัวเองแบบง่าย ๆ คือ

- อ่านมากขึ้น
- คิดมากขึ้น
- เขียนมากขึ้น
- ฝึกมากขึ้น
- ให้ผู้อื่นมากขึ้น



5) สื่อสารติ

เมื่อเราพูดถึงการสื่อสาร เราจะคิดถึงการสื่อสารทั้ง 4 รูปแบบ ซึ่งมีทั้งการ ฟัง พูด อ่าน และเขียน การที่จะมีทักษะการสื่อสารที่ดี เราควรเริ่มจากการฟังก่อน การฟังเป็นพื้นฐานการสื่อสาร ที่ควรฝึกฝนให้ดี เพราะการฟังที่ดี จะทำให้เราได้ข้อมูลที่ดี นอกจากนี้การฟังที่ดี จะทำให้เราได้รับความไว้วางใจจากคนพูด ทั้งนี้ หากมองภาพรวมของการสื่อสารที่ดีแล้ว ถ้าจะให้เราจำได้ง่ายขึ้น ให้คิดเสมอว่าให้ ทุกครั้งที่สื่อสาร ให้สื่อสารสิ่งดี ๆ ให้คนรับรู้รู้สึกสบายใจ รู้สึกดี ที่ได้คุยกับเราไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้านใดก็ตาม

- ฟังดี คือ ตั้งใจฟัง ฟังอย่างเข้าใจ ด้วยความสนใจ ประารถนาที่จะช่วยเหลือ
- พูดดี คือ พูดในสิ่งที่ผู้ฟังสบายใจ ลูกคำได้ฟังแล้วรู้สึกมั่นใจในบริการและไว้วางใจเรา
- อ่านดี คือ อ่านในสิ่งที่เดิมความรู้ใหม่ เพิ่มทักษะ วิธีคิด ดี ๆ ให้เรา ดังนั้นเราก็ควรเลือกอ่านสิ่งที่ดีด้วย อ่านแล้ว ใจสบาย อ่านแล้วมีความสุข อ่านแล้วได้วิธีการดี ๆ นำไปใช้
- เขียนดี คือ เขียนสิ่งที่ดี เมื่อรับได้อ่านแล้วรู้สึกดีใจ รู้สึกมีความสุข รู้สึกได้ความรู้ดี ๆ กลับไป

การสื่อสารที่ดี ไม่ใช่เรื่องยาก แต่ควรคิด และรอบคอบก่อนการสื่อสาร เพื่อให้ผู้รับรู้สื่อกดีและรู้สึกประทับใจเสมอ



6) ช่วยเหลือดี

เราลองตอบคำถามง่าย ๆ สักข้อนะคะ... เป้าหมายบริการ คืออะไร หลายท่านอาจจะบอกว่า เป้าหมายในการให้บริการคือ ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ทำให้ลูกค้าประทับใจ ทำให้ลูกค้าซื้อซ้ำ ซื้อสินค้าและบริการของเราอย่างต่อเนื่อง แน่แน่นอนคะ นี่คือนิยามบริการในภาพขององค์กร แต่เป้าหมายบริการของนักบริการของเราส่วนใหญ่คือ การมุ่งมั่นเพื่อช่วยเหลือลูกค้า เป้าหมายบริการของเราคือ การช่วย ช่วยเหลือ ช่วยแก้ไข ช่วยให้คำตอบ ช่วยประสาน ช่วยส่งต่อ ช่วยติดตาม ช่วยทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีขึ้น และอีกหลาย ๆ อย่างที่ลูกค้าต้องการให้เราช่วย ลูกค้าจึงนึกถึงเรา ลูกค้าจึงติดต่อเรา ดังนั้น สำหรับนักบริการที่มีจิตใจเป็นผู้ให้บริการด้วยสายเลือด ด้วยหัวใจ จะรู้ว่า จะช่วยทำอะไรให้ลูกค้าได้บ้าง เพื่อให้ลูกค้าสบายใจ สะดวกใจ มั่นใจ คู่ค้า และได้รับสิ่งที่มีมากกว่าคำว่าสินค้า ได้รับมากกว่าหรือเกินราคาที่จ่าย เพราะคำว่า “ช่วย” ทำให้ลูกค้ารักเรามากขึ้นคะ... ดังนั้น ให้ทีมบริการของเราเชื่อมั่นไว้เสมอคะ... **“เป้าหมายบริการ คือการช่วยเหลือลูกค้า อย่างเต็มที่ เต็มใจ”**

7) ประสานดี

การส่งมอบบริการที่น่าประทับใจให้ลูกค้าได้นั้น จะประสบความสำเร็จได้ดีเยี่ยม เมื่อเรามีการประสานงานที่ราบรื่นระหว่างหน่วยงาน และการประสานงานที่ราบรื่น จำเป็นต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันคะ เพราะเป็นเช่นนี้ เราจึงต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าภายใน ซึ่งหมายถึง เพื่อนพนักงาน ในองค์กร ทีมงาน ส่วนงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ที่เราต้องรับงาน ส่งงานระหว่างกัน ทำให้การทำงานเป็นทีม ประสานงานกันได้อย่างยอดเยี่ยม

ผู้ส่งมอบบริการที่ยอดเยี่ยม หากเราสังเกตให้ดีจะพบว่า คนกลุ่มนี้ จะอยู่ที่ใดจะมีแต่รอยยิ้ม เป็นที่รัก เพราะคนกลุ่มนี้ จะมุ่งสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน กับลูกค้าที่จ่ายชำระค่าสินค้าและบริการ กับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงาน กับส่วนงานอื่น ๆ เพราะคนกลุ่มนี้จะเข้าใจดีกว่า การทำงานจะสำเร็จได้อย่างดีเยี่ยม จะทำงานเพียงลำพังคนเดียวไม่ได้ จำเป็นต้องร่วมมือ ร่วมใจ สามัคคี เป็นหนึ่งเดียวกัน ดังนั้น การประสานงานที่ดี เป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้รอยต่อของการทำงานภายในองค์กร ราบรื่น ส่งผลให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง สะดวก มีคุณภาพเหนือราคา คู่ค้าที่ได้ใช้บริการกับเรา และแน่นอนว่าลูกค้ายังคงเป็นลูกค้ากับเราอีกยาวนาน

ตอนนี้ เพื่อน ๆ นักอ่านทุกท่าน ก็จะมีเทคนิคดี ๆ ของ 7 อุปนิสัย สร้างสรรค์งานบริการให้เป็นเลิศ แล้วนะคะ... เมื่อเรามีเทคนิคดี ๆ แบบนี้แล้ว สิ่งที่เราควรทำต่อไปคือ นำไปใช้ นำไปสอนต่อ ทำให้เพื่อนพนักงาน ทีมบริการของเรา ร่วมกันสร้างสรรค์บริการที่ยอดเยี่ยมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ทุกวัน ทุกเวลา ทุกโอกาส ลู๊ ๆ นะคะ... ทีมบริการทุกท่าน... เป็นกำลังใจให้คะ...

ด้วยความปรารถนาดี

ทวิวรรณ กมลบุตร