



การบริการที่เป็นเลิศ



(Service Excellence)



Agenda

- ความหมายและความสำคัญของการให้บริการ
- ลักษณะของงานบริการ
- เทคนิคการให้บริการลูกค้า
- 3C ในการให้บริการด้วยใจ





ทำไมธุรกิจต้องมีการบริการที่เป็นเลิศ??



“เพราะคู่แข่งใหม่ๆ...
เกิดขึ้นเสมอ”

“ทุกธุรกิจ...เน้นการบริการ
โดยมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ”



ทำไมธุรกิจต้องมีการบริการที่เป็นเลิศ?



“เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงาน
ปฏิบัติใช้ไปในทิศทางเดียวกัน”



“ทำให้ลูกค้าจดจำได้”



Service



ความหมายของคำว่าบริการ

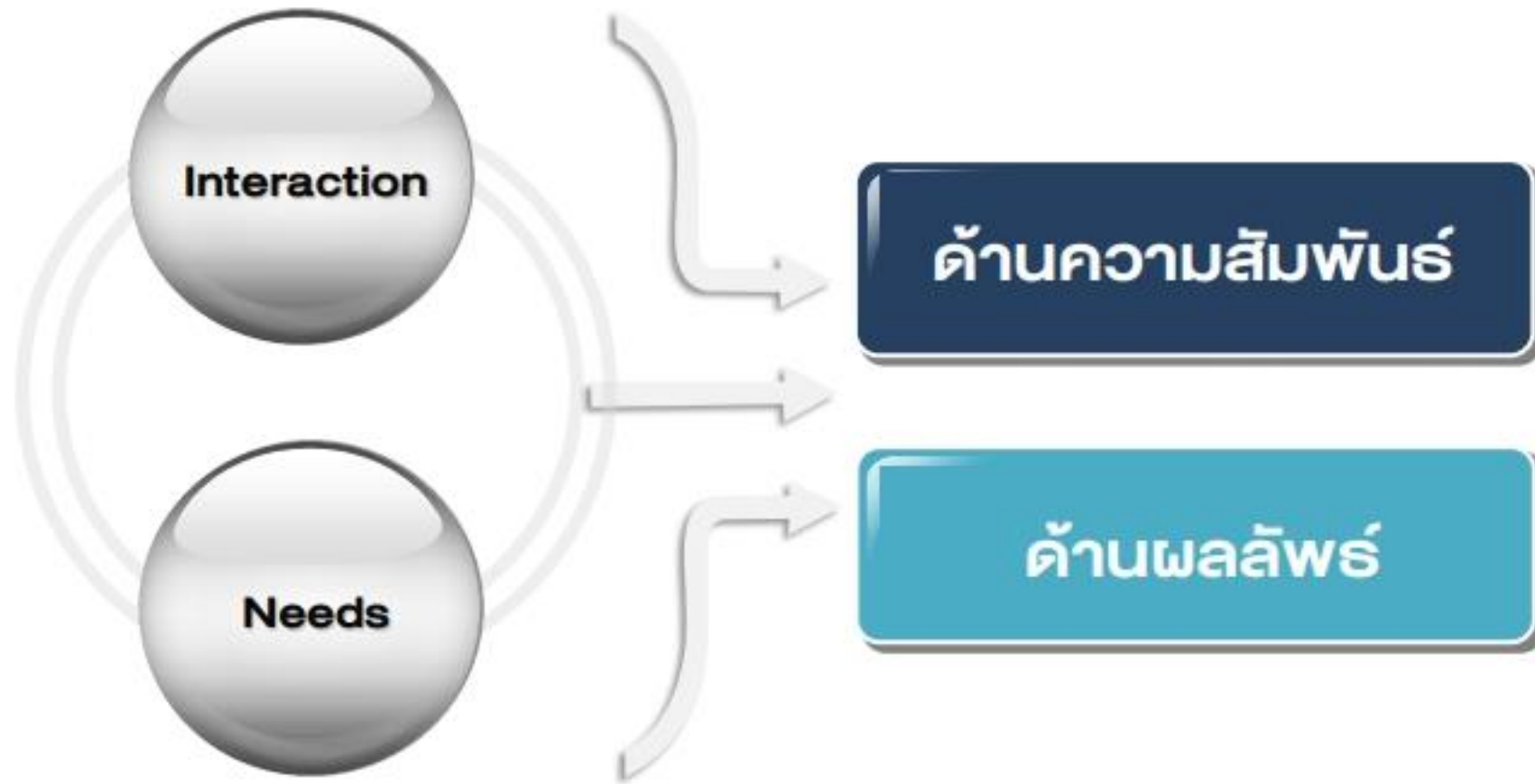
“ การให้ลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการ ในเวลาที่
เขาต้องการ และในแบบที่เขาต้องการ เพื่อสร้าง
ความ **พึงพอใจแก่ลูกค้า** ”



ลูกค้าต้องการอะไร..??



ความต้องการของลูกค้า



บริการสำคัญอย่างไร...??



ความสำคัญของการให้บริการ

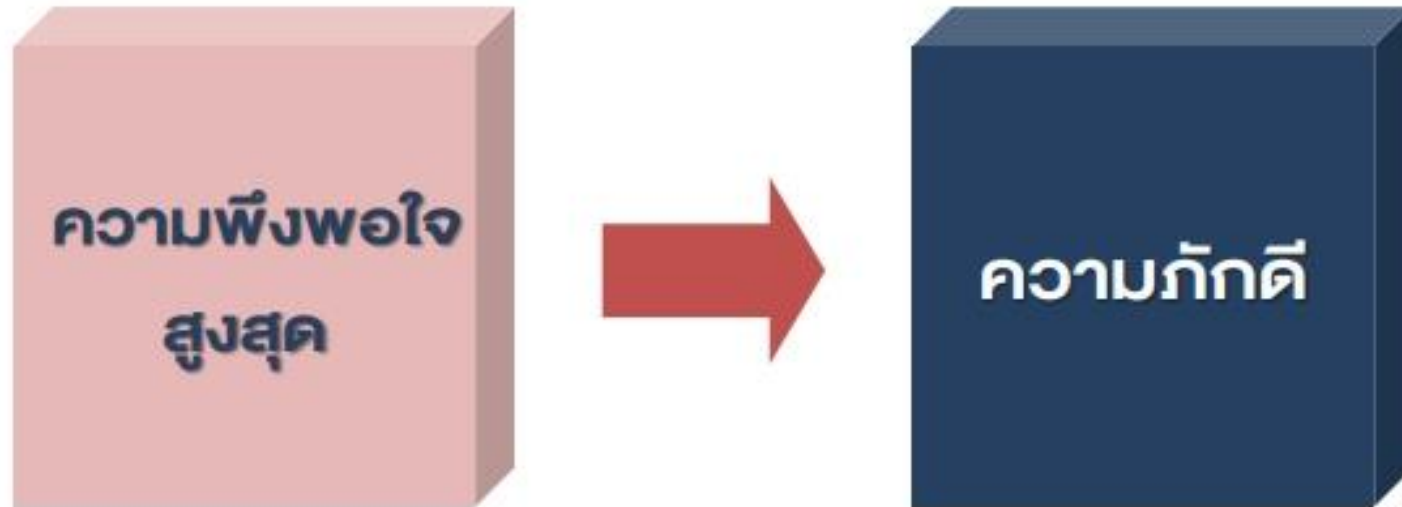


“...ทุกครั้งที่คุณให้บริการหรือติดต่อกับลูกค้าคุณมีโอกาสที่จะ **สร้าง/ทำลาย** หรือ **เพิ่ม/ลด** ความผูกพันของลูกค้า...”

ความผูกพัน ของลูกค้า

ความผูกพันของลูกค้า คือ ระดับความสัมพันธ์
ทั้งหมด รวมทั้งด้านเหตุผลและอารมณ์ ที่ถูก
สร้างขึ้นระหว่างองค์กรและลูกค้า

การสร้างความผูกพันของลูกค้า



“ลูกค้าจะเกิดความภักดีต่อเมื่อมีความพึงพอใจสูงสุดเท่านั้น”

แล้วทำให้ลูกค้าผูกพันมันได้อย่างไร.....?



Customer Satisfaction

ทัศนคติ.....



จุดเริ่มต้นของการบริการที่ดี...Service Mind

วาทะอมตะ

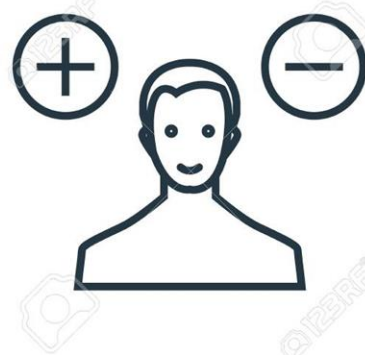
“ . . . ลูกค้าคือแขกคนสำคัญที่มาเยือนเรา เขามีได้มาฟังฟังเรา
เราต่างหากที่ต้องฟังพาทอาศัยเขา เขามีใช้บุคคลที่เข้ามา
ขัดจังหวะการปฏิบัติงานของพวกเขา หากแต่การรับใช้เขาคือ
วัตถุประสงค์แห่งงานของพวกเขา . . . ”



มหาตมะคานธี

พ.ศ.2412-2491

เราควรมีทัศนคติอย่างไรต่อลูกค้า???



ATTITUDE

#ลูกค้าถูกเสมอ

#ลูกค้าคือพระเจ้า



จริงไหม...คุณมีความคิดเห็นอย่างไร.....?

เทคนิคที่ถูกต้องเกี่ยวกับลูกค้า

- ลูกค้าอาจไม่ถูกเสมอ....แต่ลูกค้าสำคัญ
- ลูกค้าจ่ายเงินแล้ว อยากได้สิ่งที่ดีที่สุด
- ปัจจุบันลูกค้าถูก Spoil จึงเอาแต่ใจ
- ถ้าเราดูแลลูกค้าไม่ดี.....มีคนอื่นพร้อมที่จะดูแลเขาแทนเราทันที
- ลูกค้าแต่ละคนไม่เหมือนกัน



ลูกค้าอยากได้รับการบริการแบบใด ??



1. ลูกค้าอยากได้รับ

การต้อนรับ

2. ลูกค้าอยากได้รับการ

ให้ความสำคัญ

3. ลูกค้าอยากได้รับ

ความเข้าใจ/เห็นใจ

ความต้องการพื้นฐานของลูกค้า

4. ลูกค้าอยากได้รับการ

ปฏิบัติต่อที่ซื่อสัตย์

ตรงไปตรงมา

5. ลูกค้าอยากติดต่อกับคนที่มี

ความรู้ความสามารถให้คำปรึกษา

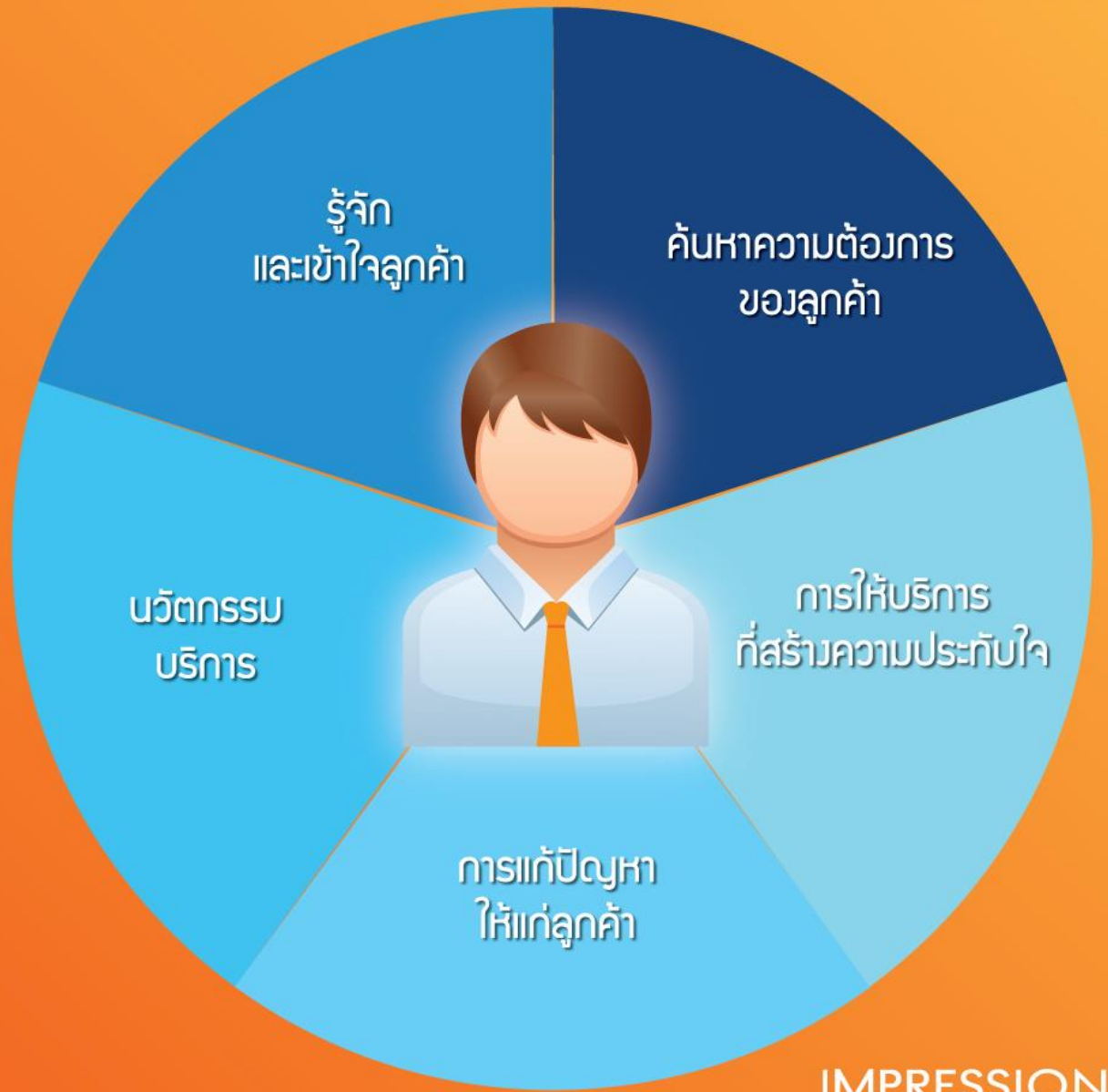
ตัดสินใจได้ ช่วยเขาได้

ลักษณะของงานบริการ (*Characteristics of Service*)

งานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งลักษณะเฉพาะของงานบริการแบ่งได้ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้และมองไม่เห็น (*Intangibility*)
2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (*Inseparability*)
3. สูญเสียง่ายหรือเสียหายง่าย (*Perish ability*)
4. งานบริการมีลักษณะทำซ้ำๆ (*Repetitiveness*)
5. ความเข้มข้นรุนแรงต่อความรู้สึกรักของพนักงาน (*Labor Intensiveness*)
6. ความไว้วางใจ (*Trust*)
7. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (*Heterogeneous*)

เทคนิคการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้า



เทคนิคการให้บริการลูกค้า

1. รู้จักและเข้าใจลูกค้า
2. ค้นหาความต้องการของลูกค้า
3. การให้บริการที่สร้างความประทับใจ
4. การแก้ปัญหาให้ลูกค้า
5. นวัตกรรมบริการ



3C ในการให้บริการด้วยใจ

- Customer Behavior
- Customer Care
- Customer Delights

Customer Behavior

เข้าใจพฤติกรรมลูกค้า



การสื่อสาร “กับคนแต่ละสไตล์”



Customer Care

ใส่ใจลูกค้าอย่างแท้จริง



อะไรคือความใส่ใจลูกค้าอย่างแท้จริง

- การเตรียมความพร้อมในการให้บริการ
- กระตือรือร้นให้บริการตั้งแต่ก้าวแรกที่ลูกค้าเข้ามาหาเรา
- แสดงให้ลูกค้ารู้สึกว่ามีตัวตน
- แสดงให้เห็นว่าเราค้นหาได้ง่าย พูดคุยได้อย่างสบายใจ
- สังเกตและจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้

วงจรบริการลูกค้า



มาตรฐานการบริการเบื้องต้น

“ทักทาย” และ “กล่าวลา”

เป็นสองช่วงเวลาที่สำคัญที่สุด

Hello & Goodbye
are the two most crucial moments

ทำไมโรงแรมโอเรียลเต็ล จึงได้รับการเลือกให้
เป็นโรงแรมที่ดีที่สุดในโลกติดต่อกันเป็นเวลา
กว่า 10 ปี ???



MANDARIN ORIENTAL
THE HOTEL GROUP



เพราะ....

พนักงานทุกคน “จดจำ” และ “ทักทาย” ลูกค้า

ด้วยการเรียกชื่อ !!



Customer Delights

สร้างความประทับใจเกินความคาดหวัง



ระดับความคาดหวังของลูกค้า

Delight

เกินความคาดหวัง

Expected

ความคาดหวังระดับปกติ

Basic

ความคาดหวังขั้นพื้นฐาน

กิจกรรมกลุ่ม : ประสพการณ์ในฐานะลูกค้า

- ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มละ 3-5 คนแบ่งปันประสบการณ์การใช้บริการ **ที่ดี** และ **ไม่ดี** ที่เคยได้รับในฐานะลูกค้า
- โดยเลือกเรื่องที่ดีทำให้จดจำมากที่สุดมาอย่างละ 1 เรื่อง
- อธิบายว่านักศึกษามีความรู้สึกอย่างไร
- สรุปจากเรื่องที่เล่าให้ฟัง ท่านคิดว่าการบริการ **ความสำคัญอย่างไร**

