



การบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence)



โครงการปันน้ำใจ ให้ความรู้ สู่การพัฒนาบุคลากร

ประวัติวิทยากร



อ.วีระศักดิ์ แจ่มแจ่ม

การศึกษา

- รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (สำหรับนักบริหาร)

ประสบการณ์

- อาจารย์พิเศษในสถาบันการศึกษาของรัฐและเอกชน
- วิทยากรพิเศษให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชน
- ผู้บริหารฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสถาบันการเงิน
- ผู้อำนวยการการตลาดองค์กร
FWD THAILAND



แนะนำและกติกา

- ระยะเวลาอบรม 08.00-12.00 น.
- เวลาพักเบรก 10.30
- บันไดหนีไฟ
- ห้องน้ำ
- ปิดโทรศัพท์มือถือ หรือ เปิดเป็นระบบสั่น

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ และมีความเข้าใจในการบริการอย่างเหนือความคาดหมาย และนำไปประยุกต์ใช้กับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และเข้าใจความเปลี่ยนแปลงในโลกธุรกิจที่มีผลกระทบต่องานบริการ
- เพื่อสร้างทัศนคติและจิตสำนึกในการบริการที่ดีกับลูกค้า



คณะกายภาพบำบัด สาขาวิชา
กายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล



การทำงาน.

ดูจตุรงนาฬิกา.

หัวข้อในการอบรมวันนี้

- รู้จักลูกค้า

- การบริการ

- พื้นฐานของการบริการแบบองค์การของตนเอง

- การบริการเหนือความคาดหมาย





กลุ่มธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ
ล้วนแต่รู้จักกลุ่มลูกค้าของพวกเขาแบบถ่องแท้เหมือนกับคน
ในครอบครัวด้วยกันเอง

ไม่ว่าจะทุ่มเทพลังและทำ
สินค้าหรือบริการที่ดีแค่ไหน
ไหนแต่ถ้าหากไม่ได้ใส่ใจให้
ความสำคัญกับเสียงของ
ลูกค้าก็อาจทำให้การลงทุน
ลงแรงนั้นเสียเปล่า



รู้จักลูกค้า

- การรู้จักและความเข้าใจในตัวตนของกลุ่มลูกค้า
- องค์กรที่ประสบความสำเร็จล้วนรู้จักกลุ่มลูกค้าของเขาอย่างถ่องแท้
- คิดเสมอว่าลูกค้าเหมือนกับคนในครอบครัว
- ความสำเร็จนั้นต่างเริ่มต้นมาจากการรู้และเข้าใจว่าอะไรคือความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า



พึงแสดงความสัมพันธ์

ในแต่ละวันคุณต้องพบใคร

และติดต่อกับใครบ้าง



รู้จักลูกค้า

- ใครคือลูกค้าภายใน
- ใครคือลูกค้าภายนอก





การบริการลูกค้า

มาตรวัดความรู้สึกลูก



— โกรธ

หน้าเครียด

.....
.....



○ เฉย ๆ

ทำเท่าที่รับคำสั่ง

.....
.....



+ พอใจ

ลองใช้ความคิดใหม่

.....
.....

เราอยากมีความรู้สึกแบบไหน

เมื่อวานคุณมีความรู้สึก..

สงบ..ก็เปเปอร์เซ็น

เฉยๆ..ก็เปเปอร์เซ็น

บวก..ก็เปเปอร์เซ็น



SCF



หยุดอารมณ์

หยุดความรู้สึกทางลบ

ข่มความคิดร้าย

ข่มความรู้สึกไม่ดีออกไป

ย้ายจุดความคิด

**มุ่งความสนใจไปนอกตัวคุณ
นึกถึงสิ่งที่เคยทำดีกับเขา
หรือสิ่งที่เขาเคยทำดีกับคุณ**

การเอาใจเขามาใส่ใจเรา

- ค้นหาสิ่งที่ลูกค้าพึงพอใจว่า
เขาต้องการอะไร



- เราจะแสดงให้เห็นลูกค้า
ของเราเห็นอย่างไร





ท่านคิดว่าเมริชามีการบริการที่ดี
หรือไม่ อย่างไร

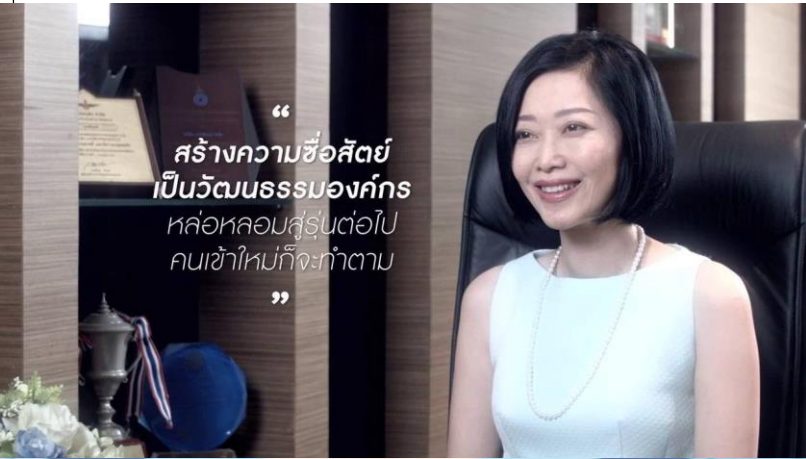


เมื่อ “นครชัยแอร์” ต้องทำมากกว่า รถทัวร์

“ลูกค้าอยากได้บริการแบบไหน
เราต้องทำให้ได้และทำให้เกินกว่า
ความคาดหวังของลูกค้า สิ่งสำคัญต้องทำให้
สังคมรอบข้างดีขึ้น”

เครือวัลย์ วงศ์รักมิตร

CEO นครชัยแอร์



“
สร้างความสำเร็จ
เป็นวัฒนธรรมองค์กร
หล่อหลอมคู่กันไป
คนเข้าใหม่ก็จะทำตาม
”



นครชัยแอร์
NAKHONCHAI AIR

“
ไม่ใช่ว่าทุกคนบนโลก
จะได้ทำในสิ่งที่ตัวเองรัก
แต่ถ้าเรามีทัศนคติที่ดีกับงาน
“เราก็จะไม่เบื่อ”
”

เครือไอดี วนศิริมิตร
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO)
บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด





“
คติประจำใจเรา
คือบริการผู้โดยสาร
โดยยึดหลัก
“เอาใจเขามาใส่ใจเรา”
”

รุ่งกวีลา สิงห์หาญ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
เส้นทางคุณครู - ครูฝึก



“เพราะเข้าใจความต้องการของลูกค้า
เราจึงต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุดใน
เรียนรู้เรื่องราวใหม่ ๆ ตลอดเวลา
เพื่อส่งมอบสิ่งดีที่สุดให้กับลูกค้า”

บุษกรุณ วัฒนพานิช
เจ้าหน้าที่ประจำ
NCA Social Booking
Marketing & Promotional

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นครชัยแอร์



“
รับผิดชอบมาของตัวเองให้ได้
เพื่อไม่ให้ผู้อื่นเดือดร้อน
”

ปิยนุช บุณประวีติ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
เส้นทางคุณครู - คุณครูสอนพิเศษ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้ให้บริการ



“
เมื่อถึงเวลาทำงาน
เราต้องเป็นมืออาชีพ
ไม่นำเรื่องส่วนตัว
มาปนกับเรื่องงาน
”

กมลมาศย์ ไท้นอก
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
เส้นทางคุณครู - ครูสอนพิเศษ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้ให้บริการ

“รู้หรือยัง?? home.co.th
นครชัยแอร์ มีรถตู้ฟรี
ถึง BTS หมอชิต!”

“เป้าหมายของบริษัทคือมุ่งเป็น
Traveling Expert
 หากลูกค้าต้องการเดินทาง
 ต้องนึกถึง **นครชัยแอร์**”

- เครือวัลย์ วงศ์รักมิตร -
 ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
 บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด



การเงินธนาคาร
 MONEY & BANKING MAGAZINE www.moneyandbanking.com

www.thansettakij.com

THANSETTAKIJ MULTIMEDIA

เปิดบริการใหม่ ‘NCA Tracking’
ติดตามสถานะรถนครชัยแอร์ผ่านมือถือ

บริการอย่างไรให้โดนใจลูกค้า

CARE



C = Capable การบริการลูกค้าตามขั้นตอนปกติอย่างดีที่สุด

A = Accessible ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายและสะดวก

R = Responsive ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็ว

E = Empathy การมีอารมณ์ร่วมไปกับลูกค้า

การสร้างความปลอดภัย

การสร้างความปลอดภัยเมื่อ
แรกพบในช่วงเวลาที่แรก
เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง



บริการอย่างไรให้โดนใจลูกค้า

- สิ่ง que ลูกค้าคาดหวังเมื่อมารับบริการจากเรา
- สิ่ง que ลูกค้ากังวลใจเมื่อต้องติดต่อใช้บริการจากเรา



ความล้มเหลวในการบริการ

- ไม่เป็นผู้ฟังที่ดี เวลาลูกค้าสนทนา
- ไม่ใส่ใจในการบริการ
- ขาดความจริงใจในการบริการ
- ถือว่าเป็นหน้าที่ ไม่ใช่จิตสำนึก
- ไม่มีหัวใจในงานบริการอย่างแท้จริง



สิ่งที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ ในการบริการ

- โต้เถียง
- ไม่ฟังคำอธิบาย
- ไม่ใส่ใจในบริการ
- ไม่ช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษาที่ดี
- น่าเสียงหยาบคาย แข็งกระด้าง
- ไม่รับโทรศัพท์ หรือรอสายนาน



ความจริงในการบริการลูกค้า

- ค่าใช้จ่ายในการหาลูกค้าใหม่สูงกว่าการขายให้กับลูกค้าเดิมมากถึง 5-8 เท่า
- การสร้างความผูกพันอันยาวนานกับลูกค้าเก่า ย่อมดีกว่าและคุ้มค่ากว่า ไม่ว่าจะซื้อต่อซื้อเพิ่ม

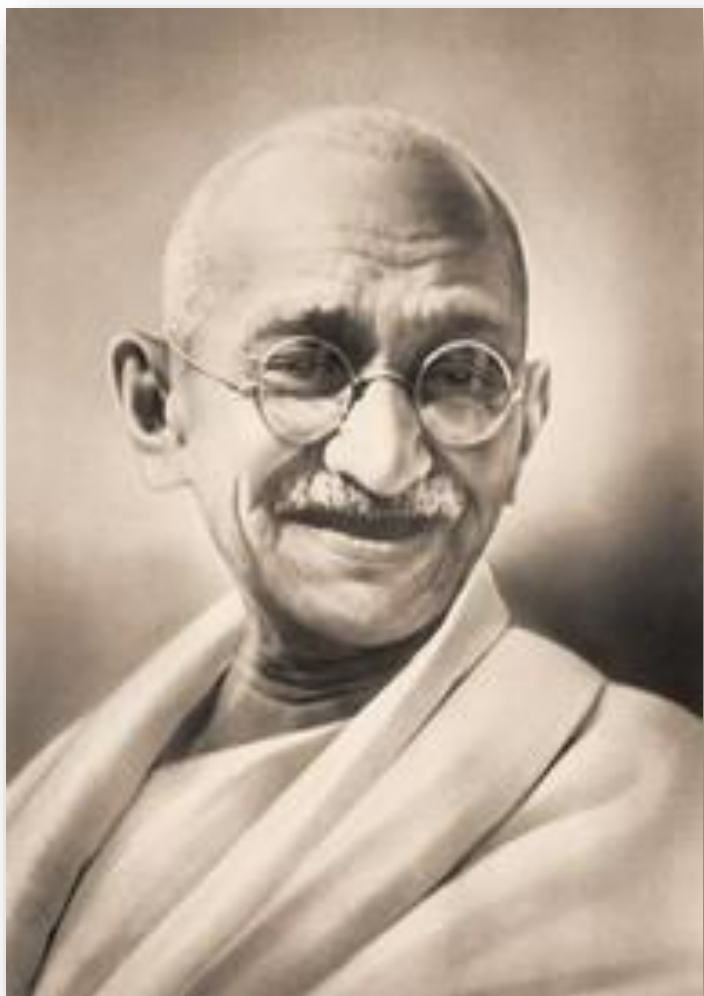
การทำให้อุปกรณ์กลับมาซื้อสินค้า หรือมาใช้บริการอีก

1. ขยันใช้ฐานข้อมูลที่มีอยู่ในองค์กร
2. สื่อสารกับลูกค้าอยู่เรื่อยๆและทำให้น่าสนใจ
3. ทำให้อุปกรณ์อยากมาใช้บริการและมาเรื่อยๆ
4. สัญญาแล้วทำให้ได้
5. ทดลองและวัดผลทุกอย่างในการบริการ



เทคนิคการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหา ขึ้นกับลูกค้า

1. ตั้งใจฟังลูกค้าถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น
2. ไม่โต้เถียง หรือขัดแย้ง
3. แสดงความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจลูกค้า
4. ขอโทษอย่างจริงใจ
5. บอกแนวทางในการแก้ไข หรืออธิบายจุดบกพร่อง หรือปัญหาที่เกิดขึ้น
6. สร้างความมั่นใจให้ลูกค้า ด้วยวิธีแก้ปัญหา และระยะเวลาในการแก้ไข



มหาตมะ คานธี

“ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด ที่มาเยือนเราในสถานที่นี้ เขามีได้ฟังเรา เราต่างหากที่จำเป็นต้องฟังเขา เขามีได้มาขัดจังหวะการทำงานของเรา หากแต่การรับใช้เขา คือ "วัตถุประสงค์ของงานเรา" เขามีใช้บุคคลภายนอก แต่เขาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจเราที่เดียว ในการรับใช้เขานั้น เรามีได้ช่วยอะไรเขาเลย เขาต่างหากเป็นฝ่ายช่วยเหลือเรา โดยให้โอกาสแก่เรา ที่จะได้รับใช้เขา”

มาตรฐานในการบริการ

ประกอบด้วย.

- ระดับการบริการที่ต่ำกว่ามาตรฐาน
- ระดับการบริการมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวัง
- ระดับการบริการที่เกินระดับมาตรฐานหรือ
เกินความคาดหวัง





การบริการเหนือความคาดหมาย

การบริการที่เกิน
ระดับมาตรฐาน
หรือเกินความคาดหมาย
ของลูกค้า



4 ขั้นตอนในการบริการ เหนือความคาดหมาย

1. เริ่มต้นให้ประทับใจ
2. เข้าใจความต้องการ
3. บริการอย่างถูกต้อง
4. รับรองความพอใจ



บริการอย่างไรให้ อยู่เหนือความคาดหมาย

- มีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า
- มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร
- มีมารยาท
- มีความรับผิดชอบ
- มีความรอบรู้



บริการอย่างไรให้ อยู่เหนือความคาดหมาย

- มีความศรัทธา น่าเชื่อถือ
- มีความน่าไว้วางใจ
- มีความกระตือรือร้น
- มีความอดทน ควบคุมอารมณ์ได้ดี
- รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
คำติชม ของลูกค้าอย่างจริงใจ



เราจะได้อะไรจากการบริการที่เป็นเลิศ

บริษัท
WIN

ลูกค้า
WIN

พนักงาน
WIN

ยิ้มทักทาย

กล่าวสวัสดี

ขอโทษจริงใจ

ขอบคุณที่ใช้บริการ





สวัสดี
ครับ