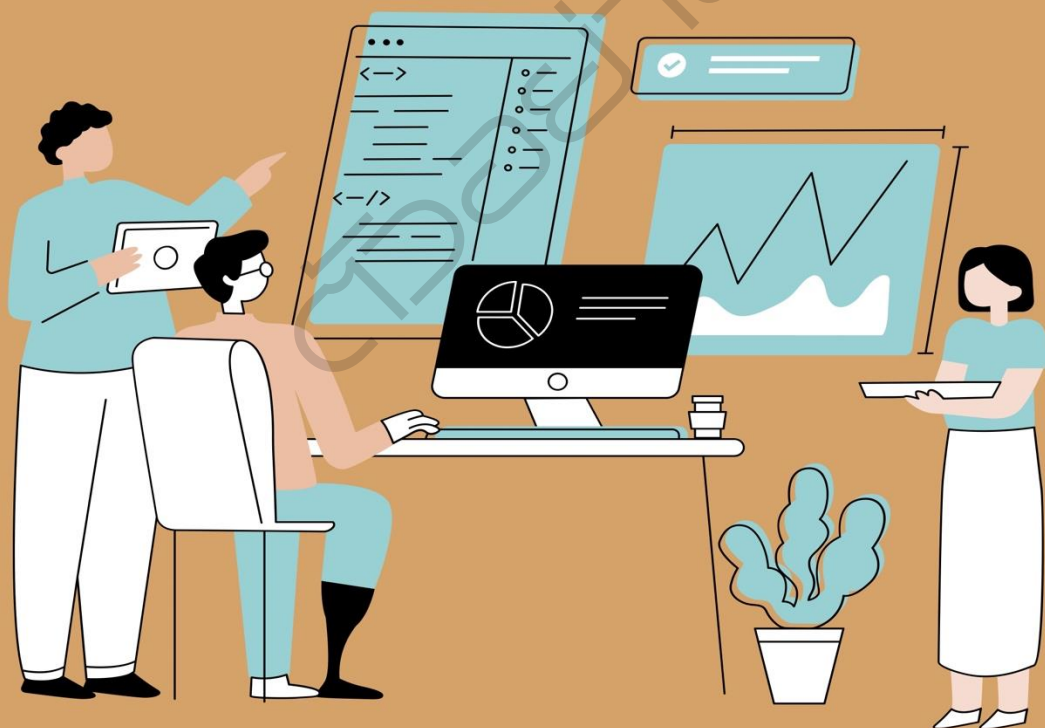


วิธีการครองใจลูกค้า ให้ได้ตลอดกาล

สู่การทำให้เกิดการ “ซื้อซ้ำ”
“ซื้อแล้วแนะนำ” สู่เราได้ตลอดไป



โดย สมชาติ กิจยรรยง

วิธีการครองใจลูกค้าให้ได้ตลอดกาล

หนังสือชุดนี้ครอบคลุมคำว่า “SERVICE”

S- SMILING

คือมีความยิ้มแย้ม

E- EARLY-RESPONSE

มีความตอบสนองที่รวดเร็ว

R- RESPECTFULL

แสดงความนับถือให้เกียรติ

V- VOLUNTARINESS

เต็มใจหรือสมัครใจในงาน

MANNER

บริการ

I- IMAGE ENHANCING

รักษาภาพลักษณ์ในองค์กร

C- COURTESY

อ่อนโยน สุภาพ มารยาทดี

E- ENTHUSIASM

กระตือรือร้น กระฉับกระเฉง

ต้นฉบับที่จะสร้างความประทับใจให้ผู้ติดต่อได้ตลอดกาลเพียงอ่าน
แล้วกระทำ

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร (IBC GROUP)

วิธีการครองใจลูกค้าให้ได้ตลอดกาล

ราคา

150.-บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

สร้าง“คุณค่าหรือคุณภาพการบริการ”รักษาลูกค้าเก่า สร้างลูกค้าใหม่
และทำให้เกิดการ“ซื้อซ้ำ”หรือ“ซื้อแล้วแนะนำ” จากผู้ใช้บริการตลอดไป

ISBN (E-BOOK)- 978-616-594-788-6

บรรณาธิการต้นฉบับ

สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก

ศรีสุรางค์ พงษ์คำ

พิสูจน์อักษรโดย

ศรีสุรางค์ พงษ์คำ

Srisurang03@gmail.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดย

สมชาติ กิจยรรยง

399 ถนนลาดพร้าว 121 แขวงคลองจั่น

เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

คำนำ

วิธีการครองใจลูกค้าตลอดกาล

ผู้ติดต่อต่างๆหรือลูกค้าคือหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ร้านค้ากิจการหรือองค์กรต่างๆ จะยืนหยัดอยู่ได้อย่างยั่งยืนและมีผลกำไรก็ต่อเมื่อ มีลูกค้าหรือมีผู้ใช้บริการได้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ การที่มีลูกค้าขาประจำการที่มีผู้สนใจได้ซื้อหรือได้ใช้สินค้าหรือบริการอย่างต่อเนื่องและเนืองแน่นนั่นเอง

ส่วนหนึ่งของกิจการร้านค้าหรือกิจการต่างๆ จะประสบความสำเร็จในการดำเนินการก็คือ การได้รับการยอมรับจากลูกค้าหรือผู้ให้บริการหรือประชาชน ได้ยอมรับในคุณภาพสินค้า หรือมีการบริการที่ได้รับความสะดวกต่างๆในการได้ซื้อหรือได้ใช้บริการจากอาคารสถานที่และตัวบุคลากร สิ่งสำคัญที่จะละเลยไปไม่ได้ก็คือ การเสริมสร้างงานบริการที่จะเป็นยุทธวิธีที่จะครองใจก็คือตัวบุคคลที่จะให้บริการเอาใจใส่ ดูแลแก่ผู้ที่ก้าวเข้ามาใช้บริการไปได้ตลอดกาล

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีและการแข่งขันกันอย่างรุนแรง หากบุคลากรเกี่ยวข้องกับงานบริการ อันได้แก่พนักงาน ผู้บริหารและผู้ประกอบการในองค์กรต่างๆ ได้เห็นประโยชน์ความสำคัญของการบริการที่ดีได้มีจิตสำนึก และมีทัศนคติที่จะสร้างคุณภาพในการบริการ สามารถปฏิบัติงานต่างๆ ในงานบริการได้อย่างเชื่อมั่น อีกทั้งสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ในสถานการณ์ต่างๆ ได้โดยทำให้ผู้ให้บริการพอใจและชอบใจซึ่งจากการสร้าง“คุณค่าหรือคุณภาพการบริการ” จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ทุกรูปแบบในอันที่จะรักษาลูกค้าเก่า สร้างลูกค้าใหม่ และทำให้เกิดการ

“ซื้อซ้ำ”หรือ“ซื้อแล้วแนะนำ” จากผู้ให้บริการหรือลูกค้า เพื่อความอยู่รอด
เจริญรุ่งเรืองเจริญรุ่งเรืองในหน้าที่การงานและทางธุรกิจขององค์กร

ปัจจุบันการแข่งขันทางการตลาดด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนา
สินค้า สถานที่ต่างๆตลอดจน การสร้างภาพลักษณ์ กลยุทธ์เรื่องราคา ช่องทาง
วิธีการขาย การลดแลกแจกแถม ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ได้นำมาใช้
อย่างหลากหลาย ในอันที่จะรักษาลูกค้าเก่าและสร้างลูกค้าใหม่ ซึ่งโดยส่วน
ใหญ่สามารถที่จะกระทำได้เท่าเทียมกันหรือตามกันได้ทัน

ยกเว้นแต่เพียง “การบริการ” ที่จะตอบสนองให้กับลูกค้าหรือ
ผู้ให้บริการได้ทั้ง “คุณภาพและปริมาณ” ในสาระ ประโยชน์และแง่มุมที่มี
ความแตกต่างจากหนังสือเกี่ยวกับการบริการทั่วไป เพื่อทำให้ธุรกิจหรือ
องค์กรของเราประสบความสำเร็จได้อย่างงามสง่า

ด้วยความปรารถนาดี

สมชาติ กิจยรรยง

สารบัญ : วิธีการครองใจลูกค้าตลอดกาล

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 มาสร้างบริการเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน	1
บทที่ 2 มารู้จักลักษณะของงานบริการ	7
บทที่ 3 ปรัชญาในงานบริการประสานความสำเร็จ	12
บทที่ 4 เคล็ดลบนำมาใช้ เมื่อจะให้บริการ	17
บทที่ 5 มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ	21
บทที่ 6 รู้จักกับลูกค้าว่าลูกค้าต้องการอะไรละ	25
บทที่ 7 มาพัฒนาบุคลิก พลิกคุณค่าของชีวิตกันเถอะ	42
บทที่ 8 พฤติกรรมในการให้บริการบริการที่สร้างสรรค์	49
บทที่ 9 มาสกัดจุดบอดมุ่งสู่การเป็นยอดนักบริการ	55
บทที่ 10 สร้างความประทับใจในการสื่อสารเพื่องานบริการ	68
บทที่ 11 ศิลปะการพูดคุยนทนาเจรจาเพื่อให้บริการ	75
บทที่ 12 ลักษณะลูกค้าแบบต่างๆกับการให้บริการ	89
บทที่ 13 จงบริการก่อนระหว่างหลังการขายเพื่อขยายฐานลูกค้า	98
บทที่ 14 สร้างวิธีบริการทุกระดับประทับใจ	103
บทที่ 15 จะสนับสนุนงานอย่างไรให้บริการราบรื่น	108
บทที่ 16 เทคนิคการจัดข้อโต้แย้งข้อสงสัยออกจากใจในผู้ให้บริการ	115
บทที่ 17 ศิลปะวิธีการลดคำบ่นหรือความโกรธ	121
บทที่ 18 มาร่วมกับทีมงานบริการให้เป็นเลิศ	126
บทที่ 19 รู้จักกับนาฬิกาของครองใจลูกค้า	133
บทที่ 20 ความสำคัญของการบริการในยุคเศรษฐกิจใหม่	142

บทที่ 1 มาสร้างบริการเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

จากคำโบราณว่า “ แข่งเรือ แข่งแพ ใครแพ้มีพายุสู้ เต็มสุดสู้วาสนาต้องล่าหนี” จากข้อความดังกล่าวข้างต้นดูเหมือนจะไม่ไกลไปเกินกว่าความจริงในเชิงธุรกิจ รัฐวิสาหกิจ หรือแม้แต่ในวงราชการก็ตาม เพราะโลกในปัจจุบันและอนาคตล้วนแต่มีการแข่งขัน และมีการสร้างกลยุทธ์การแข่งขันรูปแบบต่างๆ เรามักจะหลีกเลี่ยงคำนี้ว่า การเปลี่ยนแปลง หรือโลกาภิวัตน์ค่อนข้างยาก トラบใดก็ตามที่สังคมโลกยังมีงาน หรือมีธุรกิจอยู่ก็ตาม ก็ย่อมที่จะมีการแข่งขันกัน

กลยุทธ์ตลาดที่แข่งขันกันด้วย 4P+3P

ดังจะเห็นได้จากปัจจุบัน จะมีกลยุทธ์ตลาดที่แข่งขันกันด้วย 4 P คือ

1. **PRODUCT** อันได้แก่ ตัวผลิตภัณฑ์ สินค้า คุณภาพ คุณสมบัติ คุณประโยชน์ เทคโนโลยี อายุงานส่วนประกอบ
2. **PRICE** อันได้แก่ ราคา ราคาก็มีหลายราคาเช่น ราคาเงินสด ราคาส่ง ราคาขาย ราคาตามระยะเวลาการให้เครดิต หรือราคาเงินผ่อน เป็นต้น
3. **PLACE** อันได้แก่ ช่องทาง คู่ทาง หรือ ทำเลในการทำมาค้าขาย เช่น การขายโดยตรง การขายผ่อนของร้านค้าต่างๆ
4. **PROMOTION** คือการส่งเสริมการขายที่ประกอบด้วย การโฆษณา และการ ลด แลก แจก แถม เป็นต้น

สมาชิก กิจการเรียง

จากพื้นฐานทางการตลาด 4 P ดังกล่าวข้างต้น นักการตลาดคลื่อนลูก
หลัง ที่ว่าเป็นคลื่อนลูกใหม่ ยังแทรกด้วยปัจจัยการตลาดด้วยการสร้าง P ต่าง ๆ
เพิ่มเติม ออกมาอีก 3P ดังนี้

5. **PEOPLE** :- เป็นแนวคิดใหม่ที่จะใช้ครองใจลูกค้าหรือผู้บริโภค
โดยใช้กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ (IMAGE) และการบริการ
(SERVICE)
6. **PUBLIC RELATION และ PACKAGING** :- คือการใช้บทบาท
ของการประชาสัมพันธ์เข้ามาช่วย เนื่องจากในยุคหลัง เป็นยุคข่าวสาร
ส่วนผสมการตลาดของ PRODUCT และ PROMOTION จึงถูกดึงมา
ใช้
7. **POWER** :- คือพวกพ้องหรือเส้นสายที่จะทำให้การขาย หรือ ขยาย
ตลาดได้คล่อง และสะดวกนั่นเอง

จาก 7 P ดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนมีความเห็นว่า นอกเหนือจากสินค้า
ราคา คู่ทางในการขาย การส่งเสริมการขาย ภาพลักษณ์หีบห่อ หรือเส้นสาย
พวกพ้องก็ตาม สิ่งที่จะเป็นตัววัดปัจจัยดังกล่าวข้างต้นที่จะทำให้เกิดการซื้อขาย
ใช้สินค้า / บริการเดิม หรือ ไม่นั้น จะเป็นระยะสั้น หรือระยะยาว ก็ตาม ก่ออยู่ที่
การบริการ (SERVICE)

ความหมายของการบริการ

การบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน หมายถึง **ช่วยเหลือ** ตามความหมายที่ผู้เขียน เขียนไว้ในหนังสือสร้างบริการ สร้างความประทับใจ ได้ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น

เราอาจจะกล่าว สรุปได้ว่า การบริการมีความหมายโดยรวมคือ

1. การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก
2. กิจกรรม ที่ทำเพื่อผู้อื่น ตามหน้าที่การงาน

แล้วใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ... สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการ คือ คน และ เทคโนโลยี หรือ เครื่องจักร เครื่องไม้ เครื่องมือ ต่างๆ มองในแง่ของคนหรือบุคลากร ในงานบริการ ก็ยังแบ่งแยกออกไปได้อีก 2 ส่วน ใหญ่ ๆ คือ

บุคลากรมีส่วนสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง

คือ พนักงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง หรือสัมพันธ์ กับลูกค้า หรือผู้มาติดต่อ โดยใกล้ชิด อันได้แก่

- พนักงานรักษาความปลอดภัย
- พนักงานต้อนรับ
- พนักงานประชาสัมพันธ์
- พนักงานรับโทรศัพท์
- พนักงานฝ่ายการตลาด

สมาชิก กิจการรอง

- พนักงานฝ่ายขาย
- พนักงานฝ่ายบริการ

บุคลากรที่มีส่วนสนับสนุนงานบริการ

คือ พนักงานและผู้บริหารที่ติดต่อ หรือเกี่ยวข้องกับ ผู้ติดต่อ หรือลูกค้า โดยอ้อม หรือความถี่ในการติดต่อ มีน้อยกว่าคนหรือ แผนกอื่นๆ เช่น

- ธุรกิจส่วนต่าง ๆ
- การเงิน บัญชี
- คลัง พัสดุ
- ฝ่ายวิจัย / ข้อมูล
- ฝ่ายวางแผนการตลาด
- สื่อสารมวลชน
- ระดับบริหาร

การเริ่มต้นการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

การเริ่มต้นในการเป็นผู้ที่จะให้บริการที่ดี สิ่งที่คุณให้บริการควรจะต้องรู้ และเข้าใจ คือ

1. รู้จักตนเอง ในงานและ ในหน้าที่ คือ จะต้องรู้จักบทบาทของตน ในองค์กรสมัยใหม่
2. รู้จักลูกค้า ผู้ติดต่อ และความต้องการ
3. รู้จักธรรมชาติ หรือ ลักษณะ ของงานบริการ

4. รู้วิธีการทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ
ซึ่งการเริ่มต้นในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี ในเรื่องลูกค้า เรื่องธรรมชาติ
งานบริการ และยุทธวิธี การสร้างความพึงพอใจจะกล่าวในโอกาสต่อไป

บทบาทของพนักงานบริการในองค์กรสมัยใหม่

บทบาทของนักบริการที่ดี จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. มีการยอมรับ
2. เป็นไปตามตำแหน่งหน้าที่
3. ถูกกาลเทศะ หรือ เหมาะสมกับเวลา โอกาส และ สถานที่

บทบาทต่าง ๆ ของนักบริการ ประกอบด้วย

1. เป็นนักบริการ คือ ต้องบริการทั้งภายนอกสำนักงาน และ ภายในสำนักงาน
2. เป็นนักประชาสัมพันธ์ คือ คอยสร้างภาพลักษณ์ คอยสื่อสารให้ข่าวสารที่ดีกับฝ่ายต่างๆ ลูกค้า และ ผู้มาติดต่อ
3. เป็นนักประสานงาน คือ คอยอำนวยความสะดวก สนับสนุนให้กับแผนกหรือ ฝ่ายต่างๆ
4. เป็นนักธุรกิจ คือ ถือหลักประโยชน์ และประหยัดเวลากับค่าใช้จ่ายในการทำงาน เพื่อช่วยเพิ่มผลผลิต และเพิ่มผลกำไรให้กับองค์กร
5. เป็นนักเพิ่มผลผลิต คือ หาโอกาสฝึกฝนตนเองเสมอ รู้จักพัฒนา และปรับปรุงงานเสมอ

6. เป็นนักพัฒนา คือ พัฒนาตนเอง และ พัฒนางาน หรือ ระบบงานให้มีความคล่องตัวเสมอ

พึงระลึกอยู่เสมอตลอดเวลา เมื่อเราเป็นผู้ให้บริการกับบุคคลต่าง ๆ คือ

- ต้องกระทำให้สม่ำเสมอ
- ต้องให้ความเท่าเทียมกัน
- ต้องทำด้วยความจริงใจ และมีน้ำใจ

ทั้งนี้เพื่อสร้างกลยุทธ์ ความได้เปรียบในการแข่งขัน ในวันที่ผู้ให้บริการจะได้ชื่อ หรือ ได้ใช้แล้วไปประกาศต่อไป ในการซื้อซ้ำ ชื่อเรื่อย ๆ และ ชื่อตลอดไป

บทที่ 2 มารู้อักลักษณะของงานบริการ

ธุรกิจ อุตสาหกรรม องค์กรต่าง ๆ คุณภาพในการให้บริการ จากคน เครื่องจักร หรือเทคโนโลยี จะเป็นตัวแปรที่สำคัญในการให้บริการที่มีคุณภาพ ย่อมช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายของธุรกิจ

และเมื่อการบริการที่นำไปสู่ความพอใจ ย่อมทำให้เกิดการซื้อซ้ำ หรือ ซื้ออย่างต่อเนื่อง หรือซื้อแล้วขยายผล คือ บอกต่อ ๆ กันไป ย่อมนำไปสู่การขยายธุรกิจ นั่นก็หมายความว่า การบริการที่ดี ย่อมนำไปสู่ยอดขายที่เพิ่มขึ้น เราพอจะสรุปได้ใช่ไหมว่า การขายที่ดี ก็คือ การบริการที่ดี เชื่อว่าลูกค้า โดยส่วนใหญ่ เต็มใจที่จะจ่ายเงินเพิ่ม เพื่อหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีกว่า ซึ่งพวกเราที่เกี่ยวข้องกับงานบริการควรจะต้องทราบถึง

- สาเหตุต่าง ๆ ที่มีบุคคล มาติดต่อ และ
- ธรรมชาติ ของงานบริการ

เพื่อจะได้เข้าใจและตัดสินใจในการยื่นหัตถ์ อยู่ในงานบริการได้อย่างสง่าผ่าเผย เพื่อ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

สาเหตุที่มีบุคคลมาติดต่อ

สาเหตุต่าง ๆ ที่มีบุคคลมาติดต่อ กับองค์กร หรือ คนในองค์กร เราอาจจะพอกล่าวได้ว่ามีหลายสาเหตุ คือ

1. มาเป็นแขกที่มาพบบุคคลากรในองค์กร
2. มาติดต่อธุระของตน หรือ ธุระขององค์กร กับบุคคลภายในองค์กร

สมชาติ กิจบรรยง

3. มาขอรับ ขอใช้บริการ ขอคำแนะนำ หรือขอคำปรึกษา
4. มาแลกเปลี่ยน อะไหล่ ซ่อมแซม ปรับแต่ง เพื่อให้เกิดความเป็นปกติของเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ
5. มาดำหนิ ต่อว่า ร้องเรียน ให้คนหนึ่งคนใด ๆ ในองค์กรได้รู้สำนึก เพื่อความใส่ใจของตน
6. มาเยี่ยมชมกิจการ สำหรับหน่วยงานที่มีบุคลากรที่มีความสามารถในการสร้างชื่อเสียงให้องค์กร
7. มาซื้อสินค้า หรือ บริการ
8. มาทดลอง หรือ ทดสอบประสิทธิภาพ ในการทำงานของบุคลากร หรือ สมรรถภาพของสินค้าที่ซื้อ

เมื่อเราได้ทราบสาเหตุต่าง ๆ ที่มีบุคคลมาติดต่อกับบุคคลในองค์กร มีหลากหลายสาเหตุดังกล่าวข้างต้นนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่เราอยู่ในฐานะผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน หรือ ผู้บริหาร ก็ตาม จำเป็นต้องรู้ถึงธรรมชาติของงานบริการ เป็นความเข้าใจในหน้าที่การงานของเรา

ธรรมชาติของงานบริการ

ธรรมชาติ หรือ สิ่งที่จะเกิดขึ้นเป็นปกติของงานบริการนั้น เป็นสิ่งที่พวกเราจะต้องรู้จักและเข้าใจ เมื่อเวลาเกิดปัญหา เราจะได้ไม่หนักใจว่า สิ่งเหล่านี้ เป็นปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงาน หรือ หน้าที่ที่เราทำ ธรรมชาติของงานบริการ เราพอจะกล่าวได้ดังนี้

สมชาติ กิจรรมย

1. เป็นงานที่ช่วยสนับสนุนงานขาย คือ ถ้าบริการดี ย่อมจะทำให้ ยอดสั่งซื้อ ในอนาคตดีขึ้น ถือเป็นการสร้างกำไรทางอ้อม
2. เป็นที่พบ / ติดต่อกับ คนไม่รู้จักรมากกว่าคนรู้จัก เพราะเขาเหล่านั้น ไม่ใช่ญาติของพวกเรา ในฐานะเราเป็นผู้ให้บริการ จะมาแสดง ภิรยา อาการ “ ยักท่า หน้าอ รอนาน งานมาก ปากไม่อยู่สุข ” ไม่ได้
3. เป็นงานที่สัมพันธ์กับงานหรือแผนกอื่น คือ ต้องให้ผู้ใช้บริการ รู้สึกว่า การบริการที่เราจะได้รับนั้น ได้อาศัยทีมงานและข้อมูล ต่าง ๆ ช่วย
4. เป็นงานที่ตรวจสอบข้อบกพร่องได้ง่าย เหมือนโบราณว่า “ ครั้ว คลั่ง ช่าง หมอ ทำดีเสมอตัว ” อาชีพที่กล่าวมานี้ เป็นงานบริการ ทั้งสิ้น ซึ่งถ้าเราถามคำถามกลับไปใหม่ว่า “ แล้วถ้า ครั้ว คลั่ง ช่าง หมอ ทำไม่ดี หรือ บริการไม่ดีล่ะ “ อะไรจะเกิดขึ้น
5. ฝืนธรรมชาติของคนโดยทั่ว ๆ ไป เพราะคนเราชอบที่จะให้คนอื่น มาคอยดูแล คอยเอาใจใส่ คอยช่วยเหลือ มากกว่า ที่จะพา ตัวเองไปลำบาก หรือเหนื่อยยากในการดูแล เอาใจใส่ หรือ ช่วยเหลือบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ญาติของตน
6. ต้องปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน งานบริการต้อง ติดต่อกับหรือสื่อสารกับลูกค้า ผู้มุ่งหวัง หรือผู้ติดต่อ ทั้งภายในและ ภายนอกองค์กร

7. เป็นงานที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ ให้กับธุรกิจ นอกเหนือจากสินค้าดีแล้ว ต้องบริการที่ดีด้วย จึงจะทำให้เกิดการซื้อซ้ำ คือใช้ดีแล้วจะบอกกันต่อไป คำว่า ใช้ดี คือ คุณภาพสินค้าและอนุภาพในการบริการที่คั่นั่นเอง
8. เป็นงานที่มักจะพบกับคำตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียน จากผู้ซื้อ หรือผู้ใช้ อยู่เสมอ หากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เขาได้ใช้แล้ว แต่คุณภาพต่ำกว่าระดับที่เขาคาดหวัง
9. เลี่ยงที่จะบริการ หรือไม่บริการใครไม่ได้ คนเรานั้น รู้หน้า เห็นหน้า แต่ คนเรานั้น ไม่รู้จักกันต่างหาก ดังนั้น เราจะเลือกบริการดูแล เอาใจใครคนใดคนหนึ่งไม่ได้เช่นกัน
10. งานบริการเป็นงานที่ปิดทองหลังพระ เบื้องหลังของความสำเร็จคือการเน้นการบริการเป็นพื้นฐาน
11. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการจากลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ ระหว่าง ผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการที่ฝ่ายนี้ต้องปรับปรุงก่อน คือ ตัวผู้ให้บริการ คือ ปรับปรุงพฤติกรรม และระบบการให้บริการ

มีข้อเท็จจริงบางประการของผู้ใช้บริการ หรือลูกค้า เพื่อให้พวกเราได้ตระหนักและเข้าใจในการเสริมสร้าง คุณค่า และคุณภาพ ในการสร้างงานบริการ ในมุมมองต่าง ๆ ดังนี้

สมชาติ กิจรรวง

1. ผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้า ถ้าเขาไม่พอใจในการบริการ อันเกิดจากการสูญเสีย เวลา และค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นของเขา เขาจะเป็นกระบอกเสียง คอยป่าวประกาศ ให้คนใกล้ชิด โดยเฉลี่ย 1 : 8
2. แต่ถ้าเขาเกิดความพอใจในคุณค่า หรือ คุณภาพในการบริการ ก็จะบอกต่อๆ กันไป โดยเฉลี่ย 1:4
3. ลูกค้าที่ไม่พึงพอใจในการบริการ จะมีสูงถึง 80 % ที่จะไม่ซื้ออีก และไม่ยอมพึงเหตุผลด้วย
4. ลูกค้าที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ 90 % จะกลับมาเป็นลูกค้าที่ดีได้อีก ถ้าหาก ได้รับการแก้ไขได้รวดเร็ว และมีวิธีแก้ไขที่ดี

ถึงเวลาแล้วใช่ไหม ที่เราจะหันมาแสวงหาวิธีที่ดีกว่า โดยไม่ต้องเสียเวลา กำลัง และค่าใช้จ่ายที่สูงในการแสวงหาลูกค้าใหม่ แล้วผลักดันให้ลูกค้าเก่าเขาแนะนำ ช่วยขยาย และช่วยขยายผลิตภัณฑ์ หรือบริการให้กับเรา ด้วยทีมงานของเรา เข้าไปนั่งในหัวใจลูกค้าได้โดยอาศัย ความเข้าใจในธรรมชาติของงาน แล้วเสริมสร้าง คุณค่า และคุณภาพ ในการให้บริการด้วยหัวใจเต็มร้อย

บทที่ 3 ปรัชญาในงานบริการประสานความสำเร็จ

เนื้อหาสาระส่วนใหญ่ จะเป็นตัวอย่างทฤษฎีที่เกิดจากการปฏิบัติของนักธุรกิจระดับโลก เพื่อให้ผู้อ่านเกิดหลักคิด อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน และยังได้เสนอให้เป็นการใช้ชีวิต การมองโลก และมองงานของนักธุรกิจ

ปรัชญาของการบริการ เป็นสิ่งที่นอกเหนือไปจากการประกอบอาชีพตามธรรมดา แต่ว่ามีสะท้อนทำให้พวกเขาประสบความสำเร็จอันยิ่งใหญ่ในชีวิต

ปรัชญาธุรกิจประยุกต์สู่งานบริการ

แนวคิดจากบรรทัดข้างล่างเหล่านี้ ส่วนหนึ่งผู้เขียนได้หำข้อบางส่วนมาจากปรัชญาธุรกิจของคุณ ส. สุวรรณ แปลมาจากต้นฉบับภาษาจีน ผู้เขียนเห็นว่าบางส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจส่วนใหญ่ดังนี้

1. บ้านจะสร้างได้ดี แข็งแรง ต้องดูที่ฐานราก บุคคลที่จะประสบความสำเร็จ ได้นั้น พื้นฐานการทำงานอันได้แก่ ความรู้ บุคลิกภาพ การสื่อสาร และมีเทคนิคการทำงาน ซึ่งผู้ให้บริการควรต้องมีไว้เป็นพื้นฐานเช่นเดียวกัน
2. ไปที่ตลาดอย่างมั่นคง-ตามขั้นตอน แรกๆ ผลงานของตน และทีมงานอาจจะช้าแต่อย่าหวั่นไหว เดินก้าวหน้าทำงานต่อไปอย่างมุ่งมั่นและมั่นคงตามนโยบาย ไม่ลังเลสงสัย
3. จะต้องกล้าในสิ่งที่ดีกว่าถูกต้องแต่อย่าเถรตรงจนเกินไป การทำงานต้องมีความกล้า ความเชื่อมั่นในสิ่งที่ถูกใจ ถ้าหากสิ่งไหน

ไม่ถูกต้องในสายตาเรา อย่าพูดโง่งมงาย อาจจะทำให้เกิดความเข้าใจผิด หรือขัดแย้งได้ หรือเหมือนคำกล่าวของพระราชวินยาภรณ์ ที่กล่าวว่า “ถ้ากล้าจนเกินงาม จะพบความเดือดร้อน”

4. **ธุรกิจใดๆ ก็ตามล้วนต้องทำกันเป็นทีมเวิร์ค** ไก่เมื่อถูกไล่ต้อนจะวิ่งหนีตัวใครตัวมัน แต่เปิดเมื่อถูกไล่ต้อนจะรวมตัวกันเป็นกลุ่มก้อน งานบริการ ผู้นำ และทีมงาน จะต้องสามารถรวมคนสร้างทีมให้ประสบความสำเร็จตามนโยบาย ด้วยการสร้างพลังการบริการได้จึงจะประสบความสำเร็จ
5. **จงคิด (ใช้สมอง) ให้มากขึ้น** เพราะธุรกิจนี้ไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวที่แน่นอน เปลี่ยนแปลงได้ร้อยแปดพันอย่าง ตามสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ผู้คิดให้บริการจะต้องเอาใจใส่ตั้งแต่ต้นจนจบ จะใช้ทฤษฎี หรือแบบแผนตามตัวไม่ได้กับลูกค้า หรือคนทุกคน
6. **เลือกเป้าหมาย และกัดไม่ปล่อย** อย่าเห็นอาชีพการขาย และการบริการ กับบางธุรกิจ บางบริษัท เป็นที่פקพิง หรือפקร้อน ผ่อนกระหาย เมื่อเลือกเป้าหมายที่จะประสบความสำเร็จ แล้วจงตั้งให้ตลอด อย่าล้มเลิก อย่าทิ้งกลางคัน
7. **ชนะด้วยการบริการ** ฟิงสนองตอบลูกค้า ต่อตลาด และพลังคนในทีมงาน โดยการสร้างความสัมพันธ์ สร้างสรรค์งานบริการ ประสานประโยชน์ให้ทุกฝ่ายโดยการคำนึงถึง จิตสำนึกเกี่ยวกับ “ต้นทุน” และ “ผลกำไร” ควบคู่กัน

8. **ข้อคิดจากการไต่เขา** ภาพที่เราผิมนั้นแสนจะสวยงาม เหมือนเรา ขึ้นมองดูภูเขาไกลหลายสิบกิโลเมตร แต่เมื่อยามเราลงมือปฏิบัติสู่ความฝัน หรือเป้าหมายอะไร ก็ก้าวสู่การไต่ภูเขา มีแต่ความสูงชันของโขดหิน ปัญหาอุปสรรคต่างๆ มีมากมาย เหตุที่เราล้มลง ไม่ใช่เพราะภูเขาสูงนั้น แต่เราล้มลงและยอมแพ้ เพียงเพราะเรา สะดุดก้อนหินเล็กๆ บนภูเขาต่างหาก ทำไมไม่สวยงามเหมือน ผืนเลยละ เมื่อได้สัมผัสกับมันอย่างจริงจัง
9. **จงปฏิบัติตามเป็นแบบอย่าง** ตามคำกล่าวที่ว่า “ตัวอย่างที่ดี มีค่ากว่าคำสอน” หรือ “ภาพหนึ่งภาพมีความหมายมากกว่าคำหนึ่งพันคำ” การสร้างความสำเร็จให้ผู้อื่น โดยการแสดงตัวเป็นแบบอย่างในวิธีคิดและวิธีการทำงาน ย่อมช่วยให้ผู้อื่นได้เดินตามรอยทางของความสำเร็จได้เช่นเดียวกัน
10. **เปลี่ยนปมด้อยให้เป็นปมเด่น** เปิดเผยปมด้อยออกมาอย่างเป็นธรรมชาติ ขอเพียงใช้สมองคิด ก็จะสามารถพลิกปมด้อยให้เป็นปมเด่นได้ เช่น ถ้าเราตัวเตี้ยแล้ว เรายืนคุยกับลูกค้าที่นั่งรับประทานอาหารได้สบาย โดยไม่ต้องก้มให้ปวดหลังเหมือนคนตัวสูง หรือใช้ศิลปะการแสดงออกทางหน้าตา และท่าทางได้ในงานบริการ
11. **ก่อนหน้าเราไม่มีทาง แต่หลังจากเราเดินผ่านไปแล้วมีทาง** คนหลายคนก้าวสู่ชีวิต และการทำงานด้วยความไม่เชื่อมั่นในตนเอง

ว่าจะทำได้สำเร็จ หรือไม่ แต่เมื่อได้แนวทางข้อเสนอแนะที่ผู้นำบอกกล่าว เขากลับเห็นลู่ทางสว่างไสว ลงมือทำเป็นผลสำเร็จ

“ท่านจะทำได้ ถ้าหากท่านเชื่อว่าท่านทำได้”

12. มีเพื่อนสามคนน้อยไป มีศัตรูหนึ่งคนมากไปแล้ว ข้อเขียนที่กล่าวข้างต้น สนับสนุนให้นักบริหารพยายามสร้างความสำเร็จโดยอาศัยหมู่วมิตรทั้งหลาย กระหายในการสร้างมิตรมากกว่าการสร้างศัตรู แต่ถ้าหากเกิดมีศัตรูคู่ริ ก็พยายามใช้คู่ริหรือคู่แข่งมาเป็นแต้มต่อในการคิด เพื่อเราจะได้หาจุดคิดพิชิตคู่แข่ง โดยปรัชญาอีกตอนกล่าวไว้ว่า “อยากได้ความสำเร็จท่านต้องการเพื่อน แต่หากอยากได้ความสำเร็จมากๆ สิ่งที่ท่านต้องการคือศัตรู”
13. พึงสนองความต้องการของลูกค้า ธุรกิจโดยทั่วๆ ไปไม่ใช่เรื่องการขายผลิตภัณฑ์อีกแล้ว แต่เป็นการขายความต้องการของคนอื่นๆ หรือมีคำคมอยู่คำหนึ่ง คือ “อย่าบังคับให้ม้ากินน้ำ ต้องทำให้ม้าหิวน้ำ” การสนองความต้องการของลูกค้าด้วยการกระตุ้นหรือสอบถาม คือยุทธวิธีที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายการขายที่ทรงประสิทธิภาพได้เช่นเดียวกัน
14. ถ้ามีความวิริยะเสียแล้ว ไม่ว่าจะเรียนต่อหรือจะทำงาน เลือกลงไหนก็ประสบความสำเร็จได้ทั้งนั้น คนบางคนมักอ้างเงื่อนไขในการสร้างความสำเร็จให้กับตนเองต่างๆ นานา เช่น ยังเรียนไม่จบ

เด็กเกินไป พุดไม่เก่ง ฯลฯ สารพัดข้ออ้างที่จะปิดกั้นโอกาสของ
ตนเองในยุคจักรการทำงาน ประชญาธุรกิจนี้ได้ฝากไว้ว่า
ระหว่างเรียนต่อกับทำงาน ถ้ามีความวิริยะอุตสาหะ ไม่ว่าเลือก
ทางไหนก็ประสบความสำเร็จได้ทั้งนั้น

15. ที่บอกว่าไม่มีปัญหา ก็คือมีปัญหา ข้อเสนอของใครๆ ก็ตามที่
บอกว่า “ข้อเสนอแผนงานที่ว่านั้นไม่มีปัญหา ย่อมแสดงว่า
ข้อเสนอแผนงานนั้นมีปัญหา จำเป็นที่จะต้องศึกษาพิจารณาให้
ลึกซึ้ง รอบคอบมากขึ้น”

การดำเนินธุรกิจใดๆ ก็ตาม ย่อมต้องมีการแก้ไขปรับปรุงอยู่เสมอไม่มีที่
สิ้นสุด คนที่บอกว่าบริษัทของตนไม่มีปัญหานั้น หากไม่ใช่เพราะหลงตนเอง
เกินไป ก็คงเพราะไร้เดียงสาเกินไป และแท้ที่จริงย่อมแสดงว่าบริษัทนั้นมี
ปัญหา

จากปรัชญาการบริการที่ผู้เขียนนำเสนอรายละเอียด โดยยึดทางข้อ
หลักปรัชญาบางส่วนของจีนนี้ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการ คงจะได้
มุมมองทางความคิดเพื่อพิชิตปัญหาให้กับตน หรือคนในทีมได้ ท่านจะเชื่อถือ
หรือไม่เชื่อถือได้แก่นั้นผู้เขียนไม่สามารถบังคับความคิดของท่านผู้อ่าน
ได้ แต่ขอฝากประโยคนี้ให้ท่านคิดแทนก็แล้วกัน “ถามทางต้องถามสองคน
หากคนสองคนพูดไม่ตรงกัน ให้ถามคนที่สาม”

บทที่ 4 เคล็ดลับนำมาใช้ เมื่อจะให้บริการ

เรามาสรางคุณสมบัตื โดยสร้างรูปสมบัติประกอบ แล้วนำมาใช้ เพื่อให้เป็นเลิศในงานบริการ ซึ่งเป็นวิธีคิด และ วิธีการทำงาน ที่จะช่วย เสริมสร้างสายสัมพันธ์ สร้างสรรค์ลูกค้า และพัฒนาองค์กร ให้มั่งคั่ง มั่นคง และเพื่อความมั่งมีของเรา ในฐานะ ผู้ให้บริการ คือ ใช้คุณสมบัตื กับรูปสมบัติ มาใช้ในการสร้างทรัพย์สินสมบัตืนั่นเอง

วิธีคิดและวิธีการทำงานเพื่อบริการให้ประสบผลสำเร็จ

ผู้เขียน ขอเสนอวิธีคิด และวิธีการทำงาน โดยย่อพอเป็นสังเขป ดังนี้

1. **จัดการตัวเองให้มีระเบียบ :** มองหาคนที่มีความหมายและแผนการ ที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ เขาจัดการงานอย่างมีระเบียบ มีตาราง ขึ้นตอน ในแต่ละวันและเตรียมโครงการสำหรับงานในอนาคต
2. **เป็นคนที่เรียนรู้เร็ว :** คนพวกนี้คือ คนที่มีความรู้รอบด้าน และรอบรู้ เขาซึมซาบสิ่งที่เขาได้อ่านและสิ่งที่คนอื่นพูดอย่างรวดเร็ว และมีความจำดี ความจดจำของเขาเหมือนกระดากซับ
3. **รักงานที่ให้บริการผู้อื่น :** เขาเป็นคนที่พยายามเหนือคนอื่นโดยจะทำงานให้ดีกว่า เขาอาจจะเป็นช่างซ่อมที่ไว้อย่างดีและตรงต่อเวลา หรือพนักงานขายรถยนต์ที่ให้บริการคุณอย่างดีหลังการขาย หรือ

เป็นอาสาสมัครช่วยงานการกุศลต่างๆ หรือผู้ที่ให้บริการสังคม โดยไม่รับเงินตอบแทน

4. **ยอมเสียสละ :** คนพวกนี้เป็นพวกที่พร้อมที่จะทำมากกว่าที่คนอื่นหวังจากเขา เขาจะทำงานนานชั่วโมง และ เสียสละเวลาในวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และ ฤดูกาลพักผ่อน เพื่อที่จะทำให้บรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ เขาเป็นห่วงอนาคตมากกว่าสถานะปัจจุบัน เขาจะเป็นคนที่มีคุณลักษณะหลายข้อในรายการนี้
5. **ความอดสาหะบุกบัน :** คนบางคนเป็นคนที่ไม่ยอมตาย เขายังคงมุ่งหน้าทำงานต่อไป ขณะที่คนอื่นพร้อมที่จะยอมแพ้และเลิกทำ เขาเป็นคนที่มีความหมายและจะทำทุกอย่างให้บรรลุถึงเป้า แม้จะมีอุปสรรครอบด้าน
6. **ปรับปรุงตัวเองให้ดี / ก้าวหน้าขึ้น :** มองหาคนที่พยายามเรียนเพื่อให้จบมหาวิทยาลัย คนที่เรียนทางไปรษณีย์ หรือคนที่เข้าเรียนหลักสูตรการศึกษาผู้ใหญ่ คนพวกนี้อ่านหนังสือหลายประเภทอย่างตั้งใจ มองหาคนที่พยายามศึกษาหาความชำนาญอย่างใดอย่างหนึ่งนอกเหนือไปจากงานที่กำลังทำอยู่
7. **ชอบความท้าทายและยอมรับความเสี่ยง :** มองหาคนที่มีจิตใจที่ชอบแข่งขัน และคนที่ชอบอยู่กับความท้าทาย คนพวกนี้จะอาสาสมัครที่จะทำงานที่คนส่วนมากคิดว่า “ไม่สามารถทำได้” เขาจะเป็นโค้ชที่จะเลือกเข้าอบรมลูกทีมที่กำลังจะพ่ายแพ้ และทำ

ให้ลูกทีมเป็นผู้ชนะ เขาเป็นคนที่รับผิดชอบหาเงินเรียไรเพื่อที่จะสร้างโรงเรียน โบสถ์ใหม่ หรือคนที่จะลงเล่นการเมือง ทำทนายคู่แข่งคนที่เขาชนะได้ยาก

8. **คนที่ขยัน** : มองหาคนที่ทำงานหนักหลายชั่วโมง เพื่อที่จะทำงานนั้นให้เสร็จ หรือทำให้เป้าหมายที่วางไว้ งานหนักนี้จะต้องเป็นงานที่มีประโยชน์ เราลอง มองหาคนที่มียานนอกบ้านที่ประสบความสำเร็จ หรือคนที่ทำงานนอกเวลาเพื่อหารายได้เพิ่มขึ้น
9. **คนที่มีควมพิถีพิถันต่อรายละเอียด** : จงหาคนประเภทที่ชอบ “ริเริ่ม และปิดาก” งานที่เขาทำด้วยความสนใจรายละเอียดทุกขั้นตอน เพื่อรักษามาตรฐาน หรือคุณภาพ ของงานบริการนั้น ๆ
10. **คนที่ริเริ่มความคิดและกิจกรรมใหม่** : คนพวกนี้เป็นคนที่มีความคิดสร้างสรรค์สูง เป็นคนที่มักไม่พอใจกับวิธีการที่เก่า เป็นคนที่พยายามทดลองแต่ในสิ่งใหม่ และแปลกจากที่เคยทำ เพื่อสร้างบริการทุกระดับให้ประทับใจ
11. **คนที่นำทาง และจัดการคนอื่น** : คนพวกนี้ในธรรมชาติ เป็น “ผู้นำ” คนอื่นจะเข้ามาหาเขา เขามักจะได้รับการแต่งตั้ง เป็นประธาน หรือ หัวหน้ากลุ่ม ลองมองหาเขาในกลุ่มลูกเสือ ครูที่โรงเรียน ครูที่โบสถ์ หรือ นักการเมือง เป็นต้น บุคคลอาชีพต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนแต่มีสำนึกในงานบริการ

- 12. คนที่สอนผู้อื่น :** มองหาคนที่สามารถ ถ่ายทอดความรู้ และความชำนาญในงานบริการให้แก่ผู้อื่นได้ หรือผู้ที่สามารถช่วยผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จ คนพวกนี้จะอดทน และพร้อมที่จะสละเวลาส่วนตัว ยกตัวอย่าง เช่น ครูชั้นเคย์สกูล ที่โบสถ์ ผู้นำคนหนุ่ม – สาว ที่ YMCA ผู้นำที่โบสถ์ หัวหน้าคณะละครต่าง ๆ เป็นต้น

จากบัญญัติ 12 ประการ ที่เป็นเคล็ดที่ไม่ลับ เมื่อนำมาใช้กับงานบริการที่กล่าวไปแล้วนั้น เป็นบุคลิกลักษณะ ถือเป็นคุณสมบัติ ที่มีทั้งภายนอก และภายในตัวตนแต่ละคน แต่ละท่าน ส่วนจะฝึฝืน ให้งานบริการทะยานสู่ ประสิทธิภาพของความสำเร็จหรือไม่ คงต้องใช้เวลาเป็นเครื่องพิสูจน์เหมือนกัน คำกล่าวที่ว่า “ระยะทางพิสูจน์ม้า กาลเวลาพิสูจน์คน” สวัสดิ์.