

การสร้าง

พลังทีมงาน

บริการให้เป็นเลิศ



ซื้อซ้ำซื้อต่อเนื่องซื้อตลอดไป-มีลูกค้าประจำซื้อสม่ำเสมอ
ชำนั้นบริการสำคัญกว่าราคา-เมื่อองค์กรมีการให้บริการที่ดี
ย่อมทำให้ครอบครองตลาดเพิ่ม-ได้ยอดขายเพิ่มพูนตลอด

สมชาติ กิจยรรยง

เทคนิคการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

1. ทัศนคติเป็นสิ่งแรกที่ต้องมี

ยิ้มง่าย-สบายทัก-รักผู้อื่น-ตื่นตัวบริการ

2. อย่ากดดันลูกค้าว่าต้องซื้อ

อย่าอวดเบ่งวางท่า-ไม่คบค้าสมาคม-ชมคนไม่เป็น

3. เข้าใจในลักษณะของลูกค้าแต่ละประเภท

ถือทิฐิ-ช่างดี-โววาย-ผัดหวัง-โอ้อวด

4. สร้างความโดดเด่นให้กับสินค้า

คุณภาพ-คุณสมบัติ-คุณประโยชน์-คุณค่าเมื่อใช้

5. หาข้อมูลสินค้าให้มากที่สุดเพื่อตอบคำถาม

“ธุรกิจเล็กไม่ว่า แต่อย่าด้อยค่าพลังวิเศษ”

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร(IBC GROUP)

-การสร้างเสริมพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Empowering the service team to be excellent)

ราคา-220-บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

-กล่าวถึงคุณภาพ-คุณสมบัติ-คุณประโยชน์-คุณค่าเมื่อเขาใช้

-เราจงกระทำให้สิ่งเหล่านี้สมอึ้งง่าย-สบายทัก-รักผู้อื่น-ตื่นตัวบริการ

-เตรียมพร้อมที่จะรับมือกับบุคคลที่ถือทิฐิ-ช่างดี-โวยวาย-ผิดหวัง-โอ้อวด

-จงอย่าแสดงตัวคนอวดเบ่งวางท่าไม่ปรึกษาหาหรือไม่คบค้าสมาคมและชมคนไม่เป็น

ISBN(E-BOOK) -978-616-94590-1-9

บรรณาธิการต้นฉบับ สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

พิสูจน์อักษร โดย นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์ อีเมลล์

skillupinter@gmail.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดยสมชาติ กิจยรรยง

399 ถ.ลาดพร้าว121 คลองจั่น บางกะปิ กทม.10240

คำนำ

การสร้างเสริมพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Empowering the service team to be excellent)

ในโลกของธุรกิจในปัจจุบันและอนาคตเป็นยุคที่ตลาดจะต้องปรับตัวขนานใหญ่เพื่อให้เกิดการ "ซื้อซ้ำ" หรือ "ซื้อเพิ่ม" และ "ซื้อได้ตลอดไป". จากผู้ใช้บริการหรือลูกค้า นั่นก็คือผู้บริหารองค์กรและเจ้าหน้าที่ทุกระดับนั้นจะต้องใช้กลยุทธ์ทุกรูปแบบเข้าแข่งขันกันเพื่อความอยู่รอดในธุรกิจของตนและนับวันก็ยิ่งทวีความรุนแรงขึ้นทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันกันในด้านภาพลักษณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ขององค์กร สินค้า การตลาด และการบริการ

จากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นธุรกิจทุกประเภทสามารถทำได้ดีไม่แตกต่างกันนั้นหรือทำได้เหมือนกัน, คล้ายคลึงกันยกเว้นเรื่องของ "การบริการ" หนังสือเล่มนี้จึงขอนำเสนอการบริการล้ำยุคที่เน้นทั้งปริมาณและคุณภาพคือเพื่อคุณค่าในการบริการซึ่งท่านจะได้พบจากการศึกษาในเนื้อหาสาระในเล่มนี้ โดยได้ให้สาระผู้บริหารงานบริการได้ตระหนัก และเล็งเห็นความสำคัญในการเสริมสร้างบุคคลและระบบการบริการให้ทันกับ "เกม" ในการแข่งขันทางขึ้นเชิงธุรกิจต่างๆ รวมทั้งมีความสามารถบริหารบุคลากรด้านการบริการภายใต้บรรยากาศที่ยินดีร่วมมือและสามารถสร้างกลยุทธ์รวมทั้งแนวทางการบริการยุคใหม่ให้เหมาะสมกับสภาพการแข่งขันให้ได้ทั้งปริมาณและ

คุณภาพและเพื่อการเตรียมการที่จะรองรับกับงานบริการใน
สถานการณ์ที่แปรเปลี่ยนเมื่อกระแสทางธุรกิจเปลี่ยนไป

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว
ในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันกิจการหรือบริษัทต่างๆ
ในอนาคตจะเป็นองค์กรที่ไร้ขอบเขตปรับตัวได้และมีการเปลี่ยนแปลง
ต่อเนื่องซึ่งผู้บริหารต้อง"คิดทบทวน"ถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับ
หลักการบริหารงานบริการอยู่เสมอ

การบริการลูกค้าก็เป็นเพียงอีกวิธีหนึ่งที่เกิดขึ้นจากการ
วิวัฒนาการของธุรกิจเพื่อให้ลูกค้าได้รับ "สินค้าที่ล้ำเลิศ" และ"การ
บริการที่ล้ำเลิศ" โดยทีมงาน และระบบงานภายในองค์กรของทั้งฝ่าย
ขาย และฝ่ายสนับสนุนการขายที่สามารถสร้างความสนิทสนม และ
มีสายสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งเป็นหนทางที่คงความได้เปรียบเอาไว้ นั่นก็
คือการเพิ่มการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าด้วยการให้สิ่งที่มี
ประสิทธิผลมีคุณค่า หรือให้สินค้าที่ล้ำเลิศ

หนังสือเล่มนี้เหมาะสำหรับ ผู้บริหารบริการทุกระดับ และผู้
ที่มีโอกาสจะได้รับการเลื่อนขั้นไปสู่ผู้บริหารงานบริการ เช่นหัวหน้า
ฝ่าย/แผนกบริการ ชูปเปอร์ไวเซอร์ หัวหน้าช่าง หัวหน้าฝ่ายสนับสนุน
การขาย หัวหน้าผู้จัดการฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องใน
การพัฒนาปรับปรุงระบบการบริการและผู้สนใจทั่วไปที่จะการสร้าง
เสริมพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

ด้วยความปรารถนาดี
สมชาติ กิจยรรยง

บทนำ

การสร้างเสริมทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

การจะประสบความสำเร็จนั้นมียุทธศาสตร์ประกอบอยู่หลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นสินค้า ลูกค้า หรือแม้แต่ตัวผู้ประกอบการเอง ก็ต้องมีการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ อยู่ตลอด เพราะนอกจากจะต้องเข้าใจลูกค้าแล้ว ยังต้องเข้าใจการทำธุรกิจอย่างแท้จริงด้วย วันนี้เรามอบเทคนิคสร้างความประทับใจลูกค้าที่ใครๆก็ทำได้เพียงแ่ก่คิดและได้เริ่มต้นกระทำในสิ่งเหล่านี้ก็คือ

1. ทัศนคติเป็นสิ่งแรกที่ต้องมี

บอกทุกคนว่าให้“ยิ้มง่าย, สบายๆ, รักผู้อื่น, ตื่นตัวบริการ” เคล็ดลับการขายหรือการทำธุรกิจ ถ้าตัวแรกที่ควรต้องมีนั่นคือ ทัศนคติ ยิ้มแย้ม ใ้ใบหน้าเป็นมิตรกับลูกค้า ความคิดแรกที่เห็นแม่ค้ายิ้มแย้มไม่ว่าใครก็อยากเข้าหาทั้งนั้น

2. อย่ากดดันลูกค้าว่าต้องซื้อ

ลูกค้าบางท่านอาจแค่ต้องการเข้ามาสอบถามข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสินค้ากับร้านอื่น ๆ ก่อน อย่าเอาแต่สนใจเรื่องยอดขาย โดยกดดันว่าต้องซื้ออย่างเดียว เพราะถ้าเราให้คำแนะนำที่ดีและบริการอย่างเป็นมิตร ก็จะสร้างความประทับใจ ทำให้เกิดการอยากที่จะซื้อสินค้ากับเรามากขึ้นนั่นเอง

3.เข้าใจในลักษณะของลูกค้าแต่ละประเภท

บอกให้กับพนักงานทุกคนได้รู้ว่าทุกคนเป็นคนเหมือนกันกับเราแต่วิถีคิดและการตัดสินใจตอบรับนั้นจะแตกต่างกันไปแต่ละคนไม่เหมือนกันเลยเคล็ดลับการขายของคือต้องเข้าใจลักษณะของลูกค้าแต่ละประเภทให้ออก ต้องรับมือและเข้าใจในสไตล์ของลูกค้าให้ได้ หากเข้าใจลูกค้าแต่ละคนที่เดินเข้ามาในร้านจะช่วยสร้างเทคนิคในการขายที่เกิดความประทับใจ ใคร ๆ ก็อยากเข้าร้านคุณ

4.สร้างความโดดเด่นให้กับสินค้าหรือบริการ

การสร้างความโดดเด่นให้กับสินค้าในร้านจึงเป็นสิ่งที่ห้ามมองข้าม การที่ลูกค้าสะดุดตากับการจัดว่าด้วยความโดดเด่นจะช่วยให้เกิดการสนใจ อยากเข้ามาดู เพราะจุดประสงค์หลักที่ลูกค้าต้องการนั่นคือได้ของที่ต้องการกลับไปนั่นเอง

5.หาข้อมูลสินค้าให้มากที่สุดเพื่อตอบคำถาม

ควรต้องรู้ข้อมูลสินค้าในร้านอย่างละเอียด หรืออย่างน้อยก็ต้องให้มั่นใจว่าสามารถตอบคำถามที่ลูกค้าสงสัยได้ เพราะต่อให้อัธยาศัยดี แต่ถ้าลูกค้าถามแล้วตอบไม่ได้บางครั้งเขาก็รู้สึกขาดความน่าเชื่อถือจนไม่กล้าซื้อของส่งผลให้โอกาสจะขายได้ก็ลดลงไปอีกและเทคนิคเหล่านี้เป็นสิ่งผู้ประกอบการ ควรต้องเรียนรู้และพยายามทำให้ตนเองตอบโจทย์ในทุกข้อให้ได้มากที่สุด เพราะการสร้างความปลอดภัย อาจก่อให้เกิดการบอกต่อไปได้อีกด้วย “ธุรกิจเล็กไม่ว่าแต่อย่าด้อยค่าพลังวิเศษ”

สารบัญการสร้างเสริมพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Empowering the service team to be excellent)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 ก้าวสู่ผู้นำในดวงใจของผู้ให้บริการ	1
(Become a leader in the hearts of service providers)	
ปัจจัยสู่องค์กรบริการลูกค้าเป็นเลิศ	2
การปรับตัวสู่ตำแหน่งผู้นำในงานบริการ	5
ทำอะไรจึงจะให้ลูกน้องหรือทีมงานเชื่อถือและศรัทธา	6
สิ่งที่พนักงานบริการต้องการจากหัวหน้าหรือผู้นำ	7
ผู้นำในงานบริการที่สร้างศรัทธา เชื่อถือ	8
บทบาทพนักงานและบทบาทผู้บริหารงานบริการ	8
หน้าที่ของผู้บริหารงานบริการ(FIVE FINGERS)	10
บทที่ 2 วางแผนอย่างไรเมื่อจะให้การบริการ	12
(How to plan when to provide services?)	
ความหมายของการวางแผน	13
ประโยชน์ของการวางแผน	14
กระบวนการวางแผน	15
วางแผนและเตรียมปฏิบัติการเขียนแผน	18
เทคนิคการจัดทำ/เสนอแผนงานในรายละเอียด	22

สารบัญการสร้างเสริมพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Empowering the service team to be excellent)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 3 สร้างโอกาสให้พนักงานบริการเป็นเลิศ	25
(Create opportunities for employees to provide excellent service)	
เสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ	26
สร้างโอกาสให้พนักงานทำงานบริการให้เป็นเลิศ	27
การใช้ทีมงานสร้างงานบริการอย่างสร้างสรรค์	28
พัฒนาระบบและมาตรฐานในการบริการ	30
10 วิธีการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพและใช้งานได้จริง	33
10 วิธีทำงานเป็นทีม ใช้งานได้จริง	36
 บทที่ 4 บริการอย่างต่อเนื่องวิธีมัดใจลูกค้า	 40
(Continuous service, how to win customers' hearts)	
ทิศทางการจัดการบริการ	40
การสร้างความพอใจในการซื้อซ้ำ	42
แนวทางสร้างความต่อเนื่องเพื่อมัดใจผู้ใช้บริการ	43
50 วิธีคิดดูและลูกค้าให้ดีขึ้น	44

สารบัญการสร้างเสริมพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Empowering the service team to be excellent)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 5 การเสริมสร้างและพัฒนาระบบการให้บริการ	50
(Strengthening and developing the service system)	
การเสริมสร้างงานบริการ	51
วิธีสร้างทีมเวิร์คในที่ทำงานที่มีประสิทธิภาพ	52
20 วิธีสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพในองค์กร	53
การพัฒนาระบบการให้บริการ	60
 บทที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงงานบริการ	 63
(Development and improvement of services)	
ลักษณะงานที่ควรจะมีการปรับปรุง	63
ปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงงาน	64
แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงงานเพื่อบริการ	64
แนวทางการวิเคราะห์งานบริการเพื่อทำการปรับปรุง	65
หลักการปรับปรุงงานบริการ	66
ขั้นตอนการปรับปรุงงานบริการ	67
ปัจจัยสำเร็จในการปรับปรุงงาน	67
แนวคิดและตัวอย่างที่ช่วยในการปรับปรุง	
ประสิทธิภาพการทำงาน	70

สารบัญการสร้างเสริมพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Empowering the service team to be excellent)

เรื่อง	หน้า
ประเด็นสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ได้ผล	75
บทที่ 7 การเสริมสร้างทีมและพัฒนาทีมงานบริการ	79
(Strengthening the team and developing the service team)	
ทำอะไรจึงจะเก่งงาน	79
ทำอะไรจึงจะเก่งคน	80
ทำอะไรจึงจะเก่งคิด	81
ทำอะไรจึงจะเก่งดำเนินชีวิต	82
แนวทางการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ	83
ข้อดีของการทำงานเป็นทีม	86
แนวทางการสร้างทีมงาน	86
หลักการและแนวทางสร้างทีมงาน	87
การพัฒนาทีมงานบริการ	92
บทที่ 8 เสริมสร้างกำลังใจให้กับพนักงานบริการ	95
(Strengthen the morale of service employees)	
การส่งเสริมการบริการที่เป็นรายได้	96
การส่งเสริมการบริการที่เป็นสวัสดิการ หรือไม่ใช่เงิน	98

สารบัญการสร้างเสริมพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Empowering the service team to be excellent)

เรื่อง	หน้า
การส่งเสริมการบริการด้วยการยกย่องให้กำลังใจ	101
การส่งเสริมการบริการด้วยการจัดให้มีการเลื่อนขั้นตำแหน่ง	103
บทที่ 9 พัฒนาความคิดพลิกคุณค่าชีวิตนักบริการ	106
(Develop ideas to change the value of service workers' lives)	
รูปแบบของทัศนคติ	106
สาเหตุของทัศนคติในแง่ลบ	107
แนวทางในการตรวจสอบทัศนคติของพนักงานบริการ	108
ทักษะที่ผู้บริหารงานบริการต้องใช้ในการปรับทัศนคติ	
ผู้ได้บังคับบัญชา	109
ตัวอย่างการสอบถาม การค้นหาข้อมูลเพื่อสำรวจทัศนคติ	109
เทคนิคการเสริมสร้างทัศนคติทางบวกโดยผู้บริหาร	110
การสร้างจิตสำนึกในการทำงานให้พนักงานบริการ	111
แนวทางการสร้างจิตสำนึกในการทำงาน	111
แบบสอบถามตรวจสอบทัศนคติบุคลากรแบบต่างๆ	113

สารบัญการสร้างเสริมพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Empowering the service team to be excellent)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 10 กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ในงานบริการ	119
(Strategies for creating image in service work)	
องค์ประกอบของการสร้างภาพลักษณ์	120
กลไก หรือที่จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี	121
หัวใจในการสร้างภาพลักษณ์	122
ภาพลักษณ์ของหัวหน้าหรือผู้นำ	123
ภาพลักษณ์ในการกระจายสินค้าหรือการตลาด	124
ภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่พนักงานและลูกค้า	125
เทคนิคในการสร้างภาพลักษณ์	126
แนวทางการสร้างทีมของคุณให้ยอดเยี่ยมยิ่งกว่าเดิม	127
4 วิธีการสร้างเงื่อนไขให้ทีมประสบความสำเร็จ	127
บทที่ 11 เทคนิคการสื่อสารเพื่องานบริการ	131
(Communication techniques for service work)	
ประเภทการสื่อสาร	131
ขั้นตอนการสื่อสารกับลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ	133
วิธีการสื่อสารภาคสนาม	134
การสื่อสารสนับสนุนหรือบริการ	135

สารบัญการสร้างเสริมพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Empowering the service team to be excellent)

เรื่อง	หน้า
ศิลปะการพูดสนทนาเจรจาเพื่อกรบริการ	137
เทคนิคการพัฒนาการสนทนา	138
การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาพูด	139
การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษาพูด	143
ตัวอย่าง การสื่อสารที่ดีสำหรับผู้ทำหน้าที่บริการ	144
มาตรฐานการฟัง	148
การพัฒนาการฟัง	149
แบบทดสอบการสื่อสาร	151
บทที่ 12 เทคนิคการประสานงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริการ	153
(Coordination techniques to increase service efficiency)	
องค์ประกอบสำคัญของการประสานงาน	154
ประโยชน์ของการประสานงาน	155
ปัญหาของการประสานงาน	156
อุปสรรคของการประสานงาน	157
เหตุที่งานไม่ค่อยประสานงานกัน	158
ผู้นำกับประสิทธิภาพการประสานงาน	158

สารบัญการสร้างเสริมพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Empowering the service team to be excellent)

เรื่อง	หน้า
ลักษณะของการประสานงานที่ดี	159
การประสานงานมี 2 ประเภทคือ	160
แนวทางการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ	162
เทคนิคการประสานร่วมมือระหว่างบุคคล	165
การร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	165
บทที่ 13 แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานบริการ	167
(Guidelines for personnel development in service work)	
การเก็บข้อมูลเพื่อแสวงหาทางอบรมและพัฒนา	168
ผู้บังคับบัญชาทบทวนหน้าที่ในการฝึกอบรม	169
แนวทางการพัฒนาบุคลากร	169
แนวทางพัฒนาบุคลากรด้านบริการ	170
อุปสรรคการพัฒนาคุณภาพบุคคล	172
บทที่ 14 การประเมินผลการบริการอย่างไร	173
(How to evaluate service performance?)	
การประเมินผลการปฏิบัติงานหมายถึง	173
ความสำคัญของการประเมินผลพนักงาน	174

สารบัญการสร้างเสริมพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Empowering the service team to be excellent)

เรื่อง	หน้า
ประโยชน์ของการประเมินผลงาน	174
ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อ	175
คุณสมบัติผู้ประเมินผลที่ดี	175
ข้อควรคำนึงในการจัดระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	176
วิธีการประเมินผลการบริการ	177
วิธีการได้มาซึ่งข้อมูลการประเมิน	177
ขั้นตอนในการประเมิน	178
ประเมินผลการปฏิบัติงานจากอะไร	179
แบบประเมินผลและปรับปรุงคุณภาพทางการบริการ	180
บทที่ 15 การแก้ไขปัญหาในงานบริการ	189
(Solving problems in service work)	
การหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหา	189
ผู้นำในการแก้ไขปัญหา	190
ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหา	190
หลักในการแก้ไขปัญหา	192
การแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง	194
ตัวอย่างปัญหาและแนวทางการแก้ไขในการบริการ	195

สารบัญการสร้างเสริมพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Empowering the service team to be excellent)

เรื่อง	หน้า
กรณีศึกษาของคนบริการ	197
บทที่ 16 พัฒนาธุรกิจบริการสร้างความสำเร็จ	202
(Develop a service business that creates success)	
วิธีการบริหารธุรกิจบริการอย่างเป็นเลิศ	203
20 เทคนิคในการพัฒนาทักษะการบริการลูกค้า	
สำหรับเหล่าตัวแทนและผู้บริหาร	204
ข้อคิดมีคุณค่าของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จ	215
บทที่ 17 การบริหารและบริการร้านค้าเชิงรุก	218
(Proactive store management and service)	
การสร้างสรรคบริการให้น่าประทับใจ	218
ลูกค้าที่เราควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ	222
สรุปสิ่งที่มุ่งใจด้านเหตุผล	222
สิ่งมุ่งใจในการซื้อด้านอารมณ์	223
สิ่งที่ซื้อ เพราะร้านค้า/องค์กร	224
การบริหารการขายของร้านค้าเชิงรุก	224

สารบัญการสร้างเสริมพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Empowering the service team to be excellent)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 18 จะบริการช่วยร้านค้าอย่างไรให้เพิ่มกำไร	226
(How can we provide services to help shops increase their profits?)	
เพิ่มกำไรให้ร้านค้าได้อย่างไร	226
กิจกรรมการขายงาน/ขายสาขาให้ลูกค้า/ร้านค้า	227
ผู้นำสร้างความสำเร็จโดยอาศัยบุคลากรในร้านค้า	228
สร้างพนักงานบริการให้ทำงานอย่างยอดเยี่ยม	229
สร้างความประทับใจ อย่างเกินความคาดหวัง	231
ลดข้อร้องเรียนอย่างสร้างสรรค์	232
 บทที่ 19 สกัดจุดบอดมุ่งสู่การเป็นยอดนักบริการ	 234
(Eliminate blind spots and aim to become an excellent service provider)	
พฤติกรรมที่แสดงออกทางด้านใบหน้า	234
พฤติกรรมที่แสดงออกทางด้านเสียง	236
พฤติกรรมการแสดงออกทางการแต่งกาย	237
พฤติกรรมแสดงออกทางการนั่งและการยืน	238
พฤติกรรมทางท่าทางการแสดงออก	239
พฤติกรรมในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	240

สารบัญการสร้างเสริมพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Empowering the service team to be excellent)

เรื่อง	หน้า
พฤติกรรมแสดงออกในโรงงาน	241
พฤติกรรมหรือวิธีการจัดสถานที่ทำงาน	242
พฤติกรรมด้านจิตวิทยาในการให้บริการ	244
เทคนิคการไถ่ล้าลูกค้า(ที่ไม่ควรทำ)	245
บทที่ 20 วิธีและพฤติกรรมในการให้บริการที่สร้างสรรค์	248
(Creative service methods and behaviors)	
พฤติกรรมในการให้บริการที่สร้างสรรค์	248
บันได 6 ขั้นสู่ความเป็นเยี่ยมในงานบริการ	254
ลูกค้าคือคน VIP	255
การบริการแบบรับแขก	256
การบริการแบบเดินท้วงคัดกร	256
แนวทางสร้างความมั่นใจที่จะให้บริการ	257
บทที่ 21 วิธีการลดคำบ่นหรือความโกรธจากผู้ใช้บริการ	259
(How to reduce complaints or anger from service users)	
ข้อเสนอแนะเบื้องต้นเมื่อพบกับคำบ่นตำหนิหรือต่อว่า	259
เมื่อเกิดคำบ่นจะส่งผลอย่างไร	260

สารบัญการสร้างเสริมพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Empowering the service team to be excellent)

เรื่อง	หน้า
ข้อคิดก่อนพิชิตคำบ่น	261
เมื่อเข่าบ่นหรือตำหนิร้องเรียนหรือต่อว่า	261
ประโยชน์หรือคำพูดที่ไม่ควรใช้ในการจัดการกับคำบ่น	263
บันได 3 ขั้นที่ทำให้โดดเด่นในการจัดการกับคำบ่น	263
บทที่ 22 ประเภทของลูกค้ากับการให้บริการ	265
(Types of customers and service provision)	
แบ่งลักษณะลูกค้าตามกลุ่มอาชีพ	266
แบ่งตามบุคลิกภาพลูกค้าจากรูปร่าง/หน้าตา	267
แบ่งลูกค้าตามลักษณะการสื่อสาร	269
กิจกรรมประเภทลูกค้ากับการให้บริการ	270
เคล็ดลับปัญหาประเภทลูกค้ากับการให้บริการ	272

สารบัญการสร้างเสริมพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Empowering the service team to be excellent)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 23 เทคนิคการบริการเพื่อขยายฐานลูกค้า	276
(Service techniques to expand the customer base)	
การเตรียมการทางด้านการตลาดก่อนการนำเสนอขาย หรือจำหน่าย	276
การบริการก่อนการเสนอขาย	278
การบริการในระหว่างการนำเสนอ	279
การบริการหลังจากการนำเสนอหรือการขาย	280
 บทที่ 24 เสริมสร้างนาทีทองเพื่อครองใจลูกค้า	 282
(Strengthen the golden moment to win the hearts of customers)	
เวลานาทีทอง	283
โอกาสทองของผู้ให้บริการ	284
จดหมายจากลูกค้าของคุณ	286
แบบสอบถามนาทีทองสร้างความทรงจำที่ไม่ลืมเลือน	289
เฉลยแบบสอบถามนาทีทองครองใจลูกค้า	291

สารบัญการสร้างเสริมพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Empowering the service team to be excellent)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 25 ความสำคัญของการบริการในปัจจุบัน	292
(The importance of services today)	
บุคลากรที่มีมาตรฐานการให้บริการ	294
คุณสมบัติของบุคคลผู้ให้บริการ	295
หัวใจของบริการเฉพาะตัวบุคคล	297
ร่วมกับทีมงานบริการให้เป็นเลิศ	299

บทที่ 1 ก้าวสู่ผู้นำในดวงใจของผู้ให้บริการ

(Become a leader in the hearts of service providers)

เมื่อก้าวสู่บนถนนของอาชีพในงานบริการสักระยะ นักบริการหลาย ๆ ท่าน จะมีโอกาสก้าวสู่ผู้นำหัวหน้า หรือ ผู้บริหารธุรกิจ หรือดูแลจัดการบริการ เมื่อมีองค์ประกอบต่าง ๆ สมบูรณ์ คือ อายุงาน ความสามารถ ประสบการณ์ การทำงานร่วมกับทีมงานที่เรียกว่ามนุษยสัมพันธ์ ความเชื่อมั่น และการมีลักษณะในตาว่าเป็นผู้นำ เชื่อว่าพวกเรานักบริการหลาย ๆ ท่าน มีความหวังหรือต้องการที่จะเป็นหัวหน้า ผู้จัดการ หรือผู้นำในงานบริการกัน ทุก ๆ คน คือ มีทั้งอำนาจและหน้าที่ในการทำงาน แต่หลาย ๆ คน ก็มักจะใช้อำนาจหน้าที่ไปในทางที่ผิด ๆ อาจจะเพราะติดระบบดั้งเดิม คือ ระบบเจ้านายบัญชาลูกน้องก็อาสา หรือระบบเจ้าขุนมูลนาย ที่ใช้พระเดชหรืออำนาจในการปกครองดูแลไพร่ฟ้าประชาชนในทีมงานหรือในองค์กรของตน เล่นเอาจนทีมงานกระเจิดกระเจิงหนีหาย ส่วนที่เหลือ ๆ อยู่เพราะไม่มีช่องทางที่จะไป ไร้ทิศทาง หรือไม่ก็เพราะความเกรงใจก็เลย “ทนอยู่” เลยทำให้ “อยู่ทน” เหตุผลที่ต้องนำเสนอในเรื่องนี้ เพราะอยากให้เกิดดารา หัวหน้า หรือผู้นำในดวงใจ ของผู้ให้บริการอยู่รุ่นน้อง ๆ หลาย ๆ ท่าน คือเป็นผู้นำที่รู้จักครองตน ครองคน และครองงาน โดยสามารถสร้างศรัทธาและบารมี ทำงาน ได้สมกับบทบาท หน้าที่ ที่มีอยู่ให้ทีมงาน ผู้ให้และผู้ให้บริการยอมรับและเชื่อมั่น

ปัจจัยสำคัญสู่องค์กรบริการลูกค้าเป็นเลิศ

สำหรับองค์กรที่ประสบความสำเร็จ และมีชื่อเสียงในเรื่อง การบริการลูกค้า ปัจจัยที่ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ก็คือ ผู้นำมีส่วนร่วม (Top Management Involvement) การที่ผู้นำมีส่วนร่วม ช่วย สนับสนุนผลักดัน หรือ ดำเนินการ จะเป็นพลังสำคัญที่จะช่วยให้ องค์กรขับเคลื่อน และเปลี่ยนแปลงได้อย่างทรงพลัง พื้นฐานของผู้นำ ที่ประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงให้องค์กรมีบริการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย 7 ประการดังนี้

1.เข้าใจความรู้สึกของลูกค้า(Sense of Customer)

ผู้นำองค์กรต้องรู้จัก เข้าใจลูกค้า มองออกว่าลูกค้า รู้สึกอย่างไร คิด อย่างไร ต้องการอะไร มีประเด็นอะไรบ้างที่องค์กรควรปรับปรุงใน มุมมองของลูกค้า เพราะถ้าผู้นำยังมองไม่เห็นมุมมองของลูกค้า ก็จะทำให้ การขับเคลื่อนทิศทางขององค์กรไม่ชัดเจน

2.ลงพื้นที่จริง (Work at Touch Point)

ผมมีโอกาสได้พบผู้นำองค์กรอยู่หลาย ๆ แห่ง สิ่งที่น่าสนใจ คือ ผู้นำองค์กร "ไม่มีโอกาส"ได้ลงไปที่หน้างานตามจุดให้บริการลูกค้า (Touch Point) หรือ ถ้าหากผู้บริหารจะไปที่จุดให้บริการลูกค้า ก็มีการ เตรียมความพร้อมของทีมงานจนเรียบร้อยแล้ว ทำให้ผู้นำไม่เห็นของ จริง อีกทั้ง ผู้นำก็จะได้รับรายงานในมุมที่ดีเพียงด้านเดียวผู้นำที่ ประสบความสำเร็จในการยกระดับการบริการให้สูงขึ้นนั้น มักจะหา เวลาไปลงพื้นที่หน้างานจริงเป็นระยะ ๆ โดยมีเจตนาให้ใครทราบ

ล่วงหน้า อีกทั้งยังหมั่นถามเพื่อนฝูง หรือบุคคลภายนอก ถึงระดับการบริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

3.ทำเป็นตัวอย่าง (Role Model)

เมื่อมีการปฏิบัติงาน หรือการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า ผู้นำเองต้องเป็นผู้คำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า ให้แง่คิด มุมมองที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า จนกลายเป็นแบบอย่างที่ดีของทีมงานทำให้ทีมงานเกิดความเชื่อ เกิดความรู้สึกที่ดีในการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า อย่างแท้จริง

4.ให้ความสำคัญกับพนักงาน (Employee is a Key Person)

การให้ความสำคัญ การดูแล เอาใจใส่พนักงาน ถือว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากเพราะพนักงาน คือ ผู้ที่จะพาว่า องค์การของเรามีบริการที่ดีหรือแย่ในสายตาของลูกค้า เมื่อผู้นำมีการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติที่ให้ความสำคัญกับพนักงานก็จะช่วยให้พนักงานเกิดความภูมิใจในงานที่ตนเองทำ ที่ตนเองรับผิดชอบจนทำให้บริการที่เขาส่งมอบให้แก่ลูกค้านั้นออกมาจากใจจริง

5.มีการออกแบบระบบและกระบวนการที่มีมาตรฐาน

การบริการที่ดีมีใช้เพียงพนักงานมีรอยยิ้มแต่องค์กรต้องมีการออกแบบระบบและกระบวนการให้บริการที่ดีด้วย ประเด็นนี้มีความหมายว่า การบริการที่ดีนั้นนอกจากจะเกิดจากพนักงานที่มีใจให้บริการ แล้วยังต้องมีการออกแบบระบบการบริการลูกค้า (Service Standard) ที่ดีอีกด้วย เพราะในแต่ละขั้นตอนที่ลูกค้าใช้บริการนั้นเป็นได้ทั้ง การสร้างความประทับใจ และการทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พอใจ

ดังนั้น ถ้าหาก องค์กร/ผู้นำ มีการออกแบบระบบบริการที่ดีย่อมจะส่งผลให้องค์กรมีระดับบริการที่ดีด้วย

6.การฝึกอบรมมีประโยชน์

การฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีศักยภาพ การบริการลูกค้าที่สูงขึ้น แต่นั่นมิได้หมายความว่า การจัดอบรมเพียง 1-2 วันจะทำให้ทุกคนให้บริการลูกค้าได้ดีมีมาตรฐาน

การฝึกอบรมเป็นเสมือนเครื่องมือสำคัญตัวหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรมีศักยภาพที่สูงขึ้น แต่องค์กร/ผู้นำยังต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ ในหัวข้อต่าง ๆ ที่กล่าวมาด้วย

7.ระบบประเมินผลและรางวัลที่มีประสิทธิภาพ

การที่องค์กรมีระบบประเมินผลงานที่ดี แยกแยะว่าใครบริการได้ดี ใครบริการไม่ดี พร้อมทั้ง มีการตอบแทนให้แก่ผู้ที่ได้ดี ย่อมจะส่งผลให้เกิดบรรยากาศแห่งการ “ทำดีได้ดี” อันจะช่วยให้องค์กรมีระบบขับเคลื่อนที่มีศักยภาพจนทำให้เป็นกลไกในการพัฒนาอย่างยั่งยืน มิใช่เกิดขึ้นชั่วคราวชั่วคราว หรือติดอยู่กับพนักงานบางคน เฉพาะตัว

ทั้งหมดนี้ คือ 7 ปัจจัยสำคัญสำหรับผู้นำและองค์กรในการพัฒนา มาตรฐานการบริการลูกค้าให้โดดเด่นและยั่งยืนเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ครับ

การปรับตัวสู่ตำแหน่งผู้นำในงานบริการ

1. หัวหน้าหรือผู้นำในการบริการ ต้องมีลักษณะเป็นครูอยู่ด้วย คือ สอนเป็น
2. จงตื่น หรือระวังระไวเสมอต่อปัญหา หรืออารมณ์ของลูกค้า หรือผู้ให้บริการเสมอ
3. การเป็นหัวหน้าที่ดีคือ วางแผน บริหาร และติดตาม
4. แม้จะเป็นผู้บริหารการบริการก็ตาม ก็ต้องบริการอยู่ด้วย
5. จงยอมรับว่าการบริการเป็นศิลป์บวกศาสตร์
6. พัฒนาตนเองด้วยก้านอ่าน ถาม ฟัง และคิดอย่างสร้างสรรค์
7. จงพิถีพิถันในงานบริการ เพื่อตอบสนองและสร้างความพอใจให้ผู้ให้บริการ
8. อย่าล้มเลิก จงก้าวต่อไปเรื่อย ๆ แม้จะพบบทกับปัญหาอุปสรรคอยู่บ่อย ๆ
9. จงคิดถึงผลประโยชน์ในอนาคตของตนเอง ทีมงานและองค์กรเสมอ
10. จงรักษาอย่าให้ทีมงานแตกแยก

ทำอย่างไรจึงจะให้ลูกน้องหรือทีมงานเชื่อถือและศรัทธา

การที่หัวหน้าหรือผู้นำ สามารถแสดงหรือสร้างความเชื่อถือหรือศรัทธาให้กับทีมงานได้ ย่อมที่จะส่งผลดีหลายประการ เพราะความสำเร็จในการบริการอยู่ที่ลูกค้า ส่วนความสำเร็จของหัวหน้า อยู่ที่ลูกทีมว่าทำอย่างไรทีมงานจะเชื่อถือหรือศรัทธาขอกว่า ดังนี้

1. บุคลิกภาพ การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย และมีความเหมาะสม
2. อารมณ์ดี ยิ้มแย้ม รู้จักรับอารมณ์ คือ อดทนอดกลั้นเสมอ
3. มีความสามารถในทางใดทางหนึ่ง เป็นที่ยอมรับของลูกค้ำหรือ องค์กร
4. เครดิตดี ไม่เคยเสียหายเรื่องทางการเงิน หรือคำพูดก็ตาม
5. เสมอต้นเสมอปลาย เป็นมิตรกับทุกคน
6. ช่วยเหลือให้คำแนะนำ ให้ทีมงานประสบความสำเร็จ
7. ตัดสินใจเด็ดขาด คล่องแคล่ว แต่สุ่มและรอบคอบ
8. มีความเชื่อมั่นกล้าแสดงออก และกล้าที่จะเริ่มต้นก่อน
9. รักษาคำพูด รักษาสัญญา รักษาเวลา และคำมั่นสัญญา
10. ให้ความมั่นใจหรือวางใจทีมงาน เมื่อมอบหมายงาน
11. ดี หรือดำเนินเพื่อก่อ และให้เหตุผลกับทีมงาน

12. แสดงน้ำใจ เมื่อเขาประสบความสำเร็จในการบริการ
13. จัดให้ทุกคนตระหนักในงานและมองถึงอนาคตของตนเอง

สิ่งที่พนักงานบริการต้องการจากหัวหน้าหรือผู้นำ

1. ความสนใจเอาใจใส่จากหัวหน้า ไม่ใช่แค่เพียงงานเท่านั้น
2. ติดต่อเมื่อไหร่ ก็ได้เมื่อต้องการคำแนะนำหรือความช่วยเหลือ
3. ต้องมีความรู้ในเรื่องสินค้าหรืองาน
4. ความจริงใจในการให้คำแนะนำในการทำงานที่ดี ๆ
5. ให้ความช่วยเหลือบ้าง โดยเฉพาะคนใหม่ ๆ
6. ความยุติธรรมกับผู้ได้บังคับบัญชาทุกคน
7. มีความเป็นมิตร กับทีมงานทุกคน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง
8. มีความรู้จักกว้างตัว คือรู้ว่าอะไรควรไม่ควรและเสนอแนะเสมอปลาย
9. มีความร่วมมือ และกระตือรือร้น
10. ความเข้าใจ – เห็นใจ และมีความใจกว้าง ในเรื่องการทำงานในการถ่ายทอดความรู้ให้กับทีมงาน

ผู้นำในงานบริการที่สร้างศรัทธา เชื่อถือ

เราอาจจะกล่าวถึงคุณสมบัติของผู้นำที่สามารถครองตน
ครองคนและครองงานโดยย่อ ๆ ดังนี้คือ

1. ฝีมือดี
2. มีน้ำใจ
3. ใฝ่คุณธรรม
4. แนะนำวิธีการ
5. บริการเพิ่มยอดขาย
6. กระจายผลงาน
7. ประสานความเข้าใจ
8. ใฝ่หาความรู้

บทบาทของผู้นำเพื่อสร้าง/พัฒนาทีมงานบริการ

1. เป็น LEADER (ผู้นำ) : - ขอมก่อน ทักทาย ตรงเวลา
ซื่อสัตย์ ยุติธรรม
2. เป็น TRAINER (ผู้สอน): - สร้างคน สอนคน ให้ทำแทน
ฝึกให้แก้ปัญหา
3. เป็น COACH (ผู้ฝึกหัด) : - ปลอบขวัญ / ให้กำลังใจ
4. เป็น CONSULTANT (ที่ปรึกษา): - เป็นผู้ประคับประคอง