

หลักการให้บริการ

ประโยชน์ของการให้บริการที่ดี



ผิดพลาดน้อยลงและประหยัดเวลา



เพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า



เพิ่มขวัญกำลังใจให้พนักงานผู้ให้บริการ



ทำให้ธุรกิจเติบโตขึ้น

หลักการบริการพื้นฐาน

- ตระหนักถึงคุณค่าของลูกค้า
- สร้างความประทับใจแรก
- เต็มเต็มความต้องการของลูกค้า
- ทำให้ลูกค้าออกแรงน้อยที่สุด
- ช่วยการตัดสินใจของลูกค้า
 - มองจากมุมมองของลูกค้า
 - รบกวณเวลาลูกค้าให้น้อยที่สุด
 - สร้างความทรงจำที่จะทำให้ลูกค้าอยากกลับมาใหม่
 - ลูกค้าจะจำประสบการณ์ที่ไม่ดีได้เสมอ

แนวทางการให้บริการพื้นฐาน - GUMS

Greet the customer - ทักทายลูกค้า

Use the customer's name - ใช้ชื่อลูกค้า (จดจำลูกค้าได้)

Maintain eye contact - สบตา

Smile - ยิ้ม

แนวทางการให้บริการพื้นฐาน - 4 S

หลัก 4 S

S1 – Smile ยิ้มแย้มแจ่มใส

S2 – Soft อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน

S3 – Sincere จริงใจ ไม่เสแสร้งแก่งัดทำ

S4 – Superb ดีเลิศ การให้บริการที่ประทับใจเหนือความคาดหมาย



แนวทางการให้บริการพื้นฐาน - PACKAGES



- P – Personality** บุคลิกภาพ
- A – Assistance** ความช่วยเหลือ
- C – Cordial** ความจริงใจ
- K – Knowledge** ความรู้
- A – Attitude** ทักษะ
- G – Goodness** ความดี
- E – Efficiency** ความมีประสิทธิภาพ
- S – Spirit** จิตใจ

พนักงานบริการ

บุคลิกภาพ, การแต่งกาย - ดี เรียบร้อย สดใส

ตำแหน่งการยืน - พร้อมให้บริการ เห็นลูกค้าได้ง่าย ลูกค้ามองเห็นได้ง่าย รักษาระยะห่าง (1เมตร)

ท่ายืน, ท่าเดิน, ท่านั่ง - ต้องเหมาะสม

สีหน้า - ยิ้มแย้มแจ่มใส, ปรับให้เข้ากับอารมณ์ของลูกค้า

สบตา - ไม่ใช่จ้องตา ให้มองลูกค้าเป็นระยะๆ

การบอกทิศทาง/การชี้ - ใช้ทั้งมือชี้ (ผายมือ/คว่ำมือ)

พนักงานบริการ

การพูด

ไม่หัวเราะเสียงดังขณะปฏิบัติหน้าที่

ไม่ใช้เสียงดัง/เบาเกินไปขณะพูดกับลูกค้า

ไม่ชวนคุยหรือพูดเล่นกับลูกค้ามากเกินไป

หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง โต้เถียง แม้ว่าลูกค้าจะเป็นฝ่ายผิด ให้พยายามชี้แจงเหตุผลโดยสุภาพ

ไม่ตึง ค่อนแคะลูกค้า

ไม่พูดคำหยาบ

ไม่ควรใช้ภาษาถิ่นในการสื่อสาร

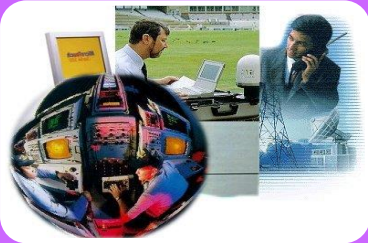
การสื่อสารในการบริการ

การสื่อสารในงานบริการ

การสื่อสาร (Communication)

- กระบวนการทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นกระบวนการซึ่งสารถูกส่งจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร การสื่อสารเป็นกระบวนการรับรู้ร่วมกันในเรื่องของความคิด ความรู้สึกและความรู้

องค์ประกอบของการสื่อสารเพื่อการบริการที่มี ประสิทธิภาพ



ผู้ส่งสาร



ผู้รับสาร



สื่อ

องค์ประกอบของการสื่อสารเพื่อการบริการ ที่มีประสิทธิภาพ



การวางแผนที่ดี

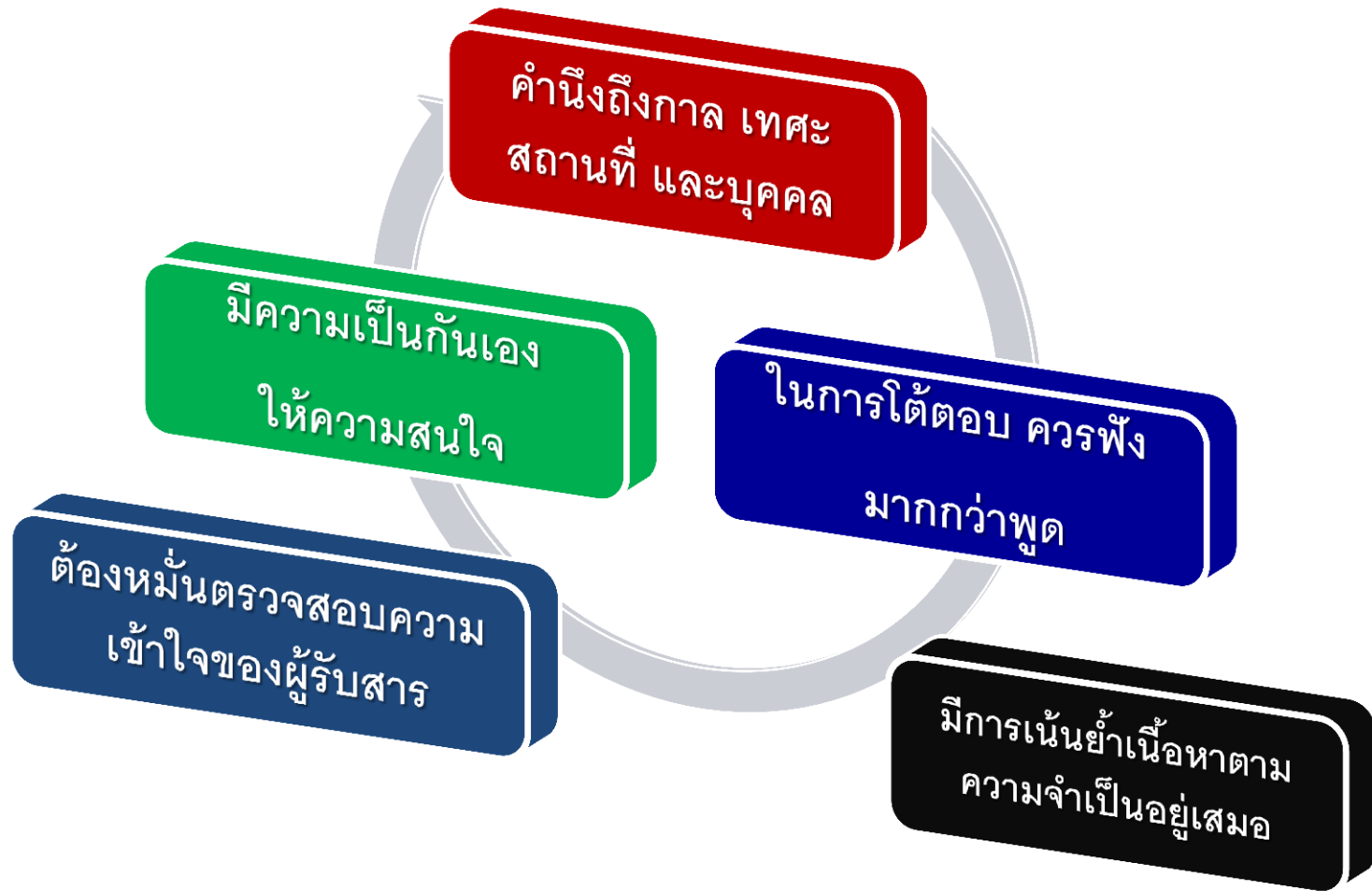


วิธีการ และเทคนิค



การติดตามผล และประเมินผล

เทคนิคการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการ ให้บริการ



ประเภทของการสื่อสารในงานบริการ

คำพูด 7%

น้ำเสียง 38%

ภาษากาย 55%

“วจนภาษา” 7% แต่ “อวจนภาษา” 93%



การสื่อสารในงานบริการในรูปแบบต่างๆ

การใช้น้ำเสียง



แสดงความเป็นมิตร

แสดงความกระตือรือร้น

แสดงความอบอุ่น

แสดงความรู้สึกห่วงใย

การสื่อสารในงานบริการในรูปแบบต่างๆ

ภาษากาย

กอดอก = ผ่อนคลาย หนาว ปกป้องตนเอง

เกาศีรษะ = คั่น เหงื่อออก ไม่แน่ใจ จำไม่ได้

ไขว่ห้าง = ผ่อนคลาย ปกป้องตนเอง ปิดกั้นตนเอง

ลูบคาง = ครุ่นคิด

ชี้นิ้ว = แสดงอำนาจ คำสั่ง เน้นความสำคัญ



การสื่อสารในงานบริการในรูปแบบต่างๆ

ภาษากาย

การยืน = แสดงพลังอำนาจ ตื่นตัว

ยิ้ม = พอใจ มีความสุข ยินดี เป็นมิตร

กลอกตาไปมา = นึก/คิด

เลิกคิ้ว = ประหลาดใจ ตกใจ

เม้มริมฝีปาก = เครียด ครุ่นคิด

มือปิดปาก = โกหก

สีหน้าว่างเปล่า = เบื่อ

คิ้วตก = เศร้า

ร้องไห้ = เศร้า เสียใจ สะเทือนใจ

การสื่อสารในงานบริการในรูปแบบต่างๆ

การเข้าไปขัดจังหวะขณะลูกค้าสนทนากัน

ไม่ควรเข้าไปขัดจังหวะในทันที
ควรยืนในตำแหน่งที่ลูกค้าจะสังเกตเห็นเรา แล้วรอ
ให้ลูกค้าเห็นเราเอง และหยุดการสนทนาเอง
เรียกว่า “การขัดจังหวะแบบสุภาพ”

การสื่อสารในงานบริการในรูปแบบต่างๆ

ระดับการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า

แบบคนแปลกหน้า

- > สั้นและผิวเผิน
- > ไม่มีการวางแผนสนองความต้องการเฉพาะ
- > ไม่จำเป็นต้องมีความรู้ลึกซึ้งเกี่ยวกับบริการ/ลูกค้า
- > ร้านฟาสต์ฟู้ด ซูเปอร์มาร์เก็ต สวนสนุก

การปฏิสัมพันธ์แบบเพื่อน

- > ลูกค้าได้รับการปฏิบัติเหมือนเพื่อนคนหนึ่ง
- > สั้นและไม่ถี่ แต่มีความเป็นส่วนตัวมาก
- > คอลเซ็นเตอร์ ศูนย์ฮอตไลน์ บาร์

การปฏิสัมพันธ์แบบหุ้นส่วน

- > ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมมากที่สุด
- > นานและบ่อย
- > ต้องการการสนองความต้องการเฉพาะสูง

เทคนิคการแก้ปัญหาให้ลูกค้า

แนวทางวิธีการแก้ปัญหาของลูกค้า มีวิธีดังนี้

1. **รับฟังอย่างตั้งใจ** เมื่อมีคำตำหนิ ร้องเรียนของลูกค้าเกิดขึ้น พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ห้ามสวนคำตอบกลับไปทันที เพราะลูกค้ายังพูดไม่จบ อารมณ์ความรุนแรงก็จะสูงขึ้นไปอีก ให้รับฟัง เก็บข้อมูล จดหรือจำรายละเอียด อย่างตั้งใจ ใส่ใจ เข้าใจในความรู้สึกอารมณ์ของลูกค้า



เทคนิคการแก้ปัญหาให้ลูกค้า

2. กล่าวขอโทษ เราไม่ต้องไปหาข้อพิสูจน์ว่าเราผิดหรือถูกให้กล่าวขอโทษไว้ก่อน เช่น คำพูดขออภัยด้วยค่ะที่ทำให้คุณ (ชื่อลูกค้า) ไม่ได้รับความสะดวก "ขอโทษด้วยนะครับ (คุณชื่อลูกค้า) สำหรับปัญหานี้"



เทคนิคการแก้ปัญหาให้ลูกค้า

3. สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม เพราะบางครั้ง บางกรณีลูกค้าอาจจะจำผิด เข้าใจผิด ยกตัวอย่าง เช่น ลูกค้าซื้อกล้องถ่ายรูป สินค้าแบรนด์ A แต่มาต่อว่าเจ้าหน้าที่ ที่จำหน่ายสินค้าแบรนด์ B ว่าคุณภาพไม่ดี ต้องการเปลี่ยน พนักงานสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมของประเภทสินค้า รุ่นและวันที่ซื้อได้ เพื่อจะเอาข้อมูลไปใช้ในการช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้อง ตรงประเด็น

เทคนิคการแก้ปัญหาให้ลูกค้า

4. **ครอบครองปัญหานั้นจนแก้ไขเสร็จ** พนักงานผู้รับเรื่องคนนั้นจะเป็นผู้รับผิดชอบปัญหานั้น เป็น one stop service ไม่ซื้อออกไปให้คนอื่นดูแล ไม่ปล่อยให้ลูกค้าเล่าเรื่องเดียวกันนี้ กับคนที่สอง คนที่สามอีก แม้ว่าต้องใช้เวลา เช่น 2 สัปดาห์ หากแก้ไขเสร็จภายใน 2 สัปดาห์ พนักงานผู้นี้ก็จะเป็นคนติดต่อกับลูกค้าจนดำเนินการเสร็จ

เทคนิคการแก้ปัญหาให้ลูกค้า

5. มอบสิ่งชดเชยที่เทียบเท่ากัน ข้อนี้เรายังไม่ค่อยเจอในการให้บริการของแต่ละองค์กร ส่วนใหญ่มักจะทำเพียงแต่ข้อ 1 และ 2 เท่านั้น



การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

การแก้ปัญหาการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

การต้อนรับลูกค้า

1) ลูกค้ามาก่อนเวลาเปิดห้องอาหาร

แจ้งและปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยท่าทางที่สุภาพถึงเวลาเปิดร้าน

2) ลูกค้าที่มาใกล้เวลาปิดร้าน

ปฏิบัติกับลูกค้าด้วยกิริยาท่าทางปกติ ไม่เร่งรีบ

3) ลูกค้าที่มีเด็กมาด้วย

จัดเก้าอี้ทรงสูงสำหรับเด็กให้กับเด็ก เก็บอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่หน้าเด็กออกให้หมด นำน้ำมาเสิร์ฟให้เด็กก่อนโดยใช้แก้วเด็ก แจ้งต่อผู้ปกครองถึงอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้

การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

การแก้ปัญหาการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

การแนะนำรายการอาหาร

1) ลูกค้ายังเลใจในการเลือกอาหาร

อดกลั้นไม่แสดงความเบื่อหน่ายและเร่งลูกค้า พยายามชี้แจงและแนะนำอาหาร

2) ลูกค้อารมณ์ไม่ดี

ต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เรียบร้อย
รับฟังคำตำหนิต่างๆ แต่ไม่คล้อยตาม

การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

การแก้ปัญหาการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

3) ลูกค้ามาโดดเดี่ยว

ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ควรถามลูกค้าว่ามาคนเดียวหรือ

4) ลูกค้ารีบร้อน/เร่งรีบ

แนะนำรายการอาหารที่ปรุงด้วยความรวดเร็วไม่เสียเวลาปรุงนาน
บอกเวลาปรุงของรายการอาหารที่ลูกค้าเลือกโดยประมาณ
บริการอย่างดีที่สุด

5) ลูกค้าที่ลวนลาม/เป็นกันเอง

บริการตามปกติโดยสุภาพ หลีกเลี้ยงที่จะสนทนาอย่างต่อเนื่องยืดยาว
ไม่โต้ตอบสนทนาอย่างเป็นกันเองกับลูกค้า

การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

การแก้ปัญหาการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

การเสิร์ฟอาหาร

1) อาหารหรือเครื่องดื่มหก

มาเช็คทำความสะอาดทันที สอบถามลูกค้าว่าต้องการย้ายโต๊ะหรือไม่ หากเลอะเสื้อผ้าลูกค้าจะต้องรีบกล่าวขอโทษ กรณีรุนแรงไม่สามารถแก้ไขได้ต้องแจ้งต่อผู้จัดการร้าน

2) ลูกค้าเอะอะวุ่นวาย

หลีกเลี่ยงการโต้เถียงวิพากษ์วิจารณ์ ปฏิบัติตนอย่าให้ลูกค้าโกรธ

การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

การแก้ปัญหาการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

เมื่อเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว

เมื่อลูกค้าบอกว่า อาหารที่ได้รับรสชาติไม่ดี เสีย

กล่าวขอโทษลูกค้า นำอาหารจานนั้นไปคืนฝ่ายครัว
ให้ฝ่ายครัวได้สำรวจหรือทดสอบอาหาร จานนั้น
ยื่นเมนูให้ลูกค้าและสอบถามว่าต้องการอาหารชนิดเดิมหรือไม่
หรือเปลี่ยนเป็นอาหารอย่างอื่นแทน นำอาหารไปให้ลูกค้า
กล่าวขอโทษที่ผิดพลาด และเกิดความล่าช้า
ฝ่ายบริการจัดการคิดเงินหรือตัดออกจากรายการแล้วแต่กรณี

การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

การแก้ปัญหาคำสั่งการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

1) ลูกค้ำชมเชย ต้องกล่าวขอบคุณต่อหน้าลูกค้ำอย่างนอบน้อม
นำคำชมเชยเหล่านั้นแจ้งต่อพนักงานฝ่ายครัวให้ทราบทันที

2) การตำหนิเกี่ยวกับการบริการ

กล่าวขอโทษ ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง
ขอบคุณลูกค้ำที่ให้คำแนะนำ ให้สัญญาว่าจะนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง

การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

การแก้ปัญหาการให้บริการนักท่องเที่ยว

อุบัติเหตุได้รับบาดเจ็บมีแผล หกล้มขาแพลง ขาหัก แขนหัก

ปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้คนเจ็บก่อน นำส่งโรงพยาบาล รายงานให้
บริษัทเพื่อขอคำแนะนำ เตือนนักท่องเที่ยวให้ระมัดระวัง

การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

การแก้ปัญหาการให้บริการนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวหลงทางหรือหาย

รออยู่ในบริเวณที่จุดที่คุ้นเคยหรือจุดที่แนะนำให้คอย รีบออกค้นหาในบริเวณใกล้เคียง แจ้งให้เจ้าหน้าที่ของสถานที่ท่องเที่ยวนั้นทราบ โทรสอบถามที่โรงแรมที่พักล่าสุดแจ้งตำรวจท่องเที่ยวหรือตำรวจท่องเที่ยวเป็นอันดับสุดท้าย

พยายามให้นักท่องเที่ยวเดินกันเป็นกลุ่ม ควรถือสิ่งของที่เป็นสัญลักษณ์ให้เด่นชัด ผู้ให้บริการเดินนำหน้าและหัวหน้าทัวร์เป็นคนเดินสุดท้าย แจกสัญลักษณ์ประจำกลุ่ม แนะนำให้ทุกคนหยิบนามบัตรของโรงแรมติดตัวไป ใช้วิธีนัดแนะจุดนัดพบหากเกิดพลัดหลง

การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

การแก้ปัญหาคำให้การให้บริการนักท่องเที่ยว

ปัญหาลูกค้าไม่พอใจ

กล่าวขอโทษรับฟังนักท่องเที่ยวอย่างตั้งใจ ตอบสนองนักท่องเที่ยว
โดยการเสนอตัวที่จะช่วยแก้ปัญหาให้ ลงมือแก้ไขปัญหาดิตตามผล
ศึกษาพื้นฐานประวัติความเป็นมาของนักท่องเที่ยวแต่ละคน
การบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

หลักจริยธรรมในงานบริการ

จริยธรรมของผู้ให้บริการต่อลูกค้า

พึงขายสินค้าและบริการในราคายุติธรรม

พึงขายสินค้าและบริการให้ถูกต้องตามที่ตกลงกัน

พึงดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

พึงละเว้นการกระทำใด ๆ เพื่อทำให้สินค้าหรือการบริการมีราคาสูงขึ้นโดยไม่มีเหตุผล

พึงปฏิบัติต่อลูกค้าโดยให้บริการอย่างมีน้ำใจไมตรี และมีอัธยาศัยที่ดีต่อกัน

หลักจริยธรรมในงานบริการ

จริยธรรมของเจ้าของธุรกิจและผู้ให้บริการต่อพนักงานหรือผู้ร่วมงาน

- พึงให้ค่าจ้างและผลตอบแทนแก่พนักงานที่เหมาะสมกับความสามารถ และลักษณะ รวมทั้งการให้รางวัลเมื่อธุรกิจมีกำไรมากขึ้น
- พึงเอาใจใส่ในสวัสดิการ สถานที่ทำงาน สภาพการทำงาน และความ เป็นอยู่ของพนักงานให้ถูกสุขลักษณะ มีความปลอดภัย
- พึงพัฒนาและให้ความรู้ เพื่อเพิ่มความชำนาญและประสิทธิภาพของ พนักงาน ด้วยการให้การฝึกอบรม ให้ความรู้

หลักจริยธรรมในงานบริการ

จริยธรรมของเจ้าของธุรกิจและผู้ให้บริการต่อพนักงานหรือผู้ร่วมงาน

- พึงให้ความเป็นธรรมในการปกครอง และพิจารณาผลตอบแทนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง
- เจ้าของธุรกิจหรือพนักงานระดับหัวหน้าพึงศึกษาและทำความเข้าใจกับลักษณะนิสัยใจคอ รวมทั้งความถนัดของพนักงานที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของแต่ละคน
- พึงให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลและความสามารถของผู้ร่วมงาน และเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของแต่ละบุคคลไว้อย่างดี

หลักจริยธรรมในงานบริการ

จริยธรรมของเจ้าของธุรกิจและผู้ให้บริการต่อพนักงานหรือผู้ร่วมงาน

- หัวหน้างานควรมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ให้บริการทุกคนพึงให้การยอมรับแก่ผู้ร่วมงานทุกคนในฐานะที่เขาเป็นมนุษย์เหมือนกัน
- พึงให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงาน โดยให้ความช่วยเหลือเมื่อได้รับการร้องขอหรือเมื่อเห็นว่าจำเป็น ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว
- พึงสนับสนุนให้พนักงานทุกคนได้ประพฤติตนเป็นพลเมืองดี มีโอกาสทำประโยชน์ต่อสังคม

จริยธรรมของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

- ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว
- ความรับผิดชอบต่อสาธารณชนเรื่องความถูกต้องในการประกอบกิจการ
- ความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติหน้าที่

ปรัชญาการทำงานของพนักงานโรงแรม

- การมุ่งสู่การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า