

สมุดมติใหม่แห่งการเรียนรู้

เอกสารประกอบการอบรมสำหรับ "สมาชิก NTU"

หลักสูตร การบริหารจัดการสมัยใหม่ ปี 2555

หมวดวิชาการสื่อสาร จิตวิทยา และการพัฒนาตนเอง



เรื่อง 7 อุปนิสัยสร้างสรรคงานบริการให้เป็นเลิศ โดย อ.ทวิวรรณ กมลบุตร

วันพฤหัสบดีที่ 9 สิงหาคม 2555

เวลา 09.00-12.00 น.

จัดโดย  บริษัท เอ็นทียู (ประเทศไทย) จำกัด

19/1-2 อาคารวังเด็ก 2 ชั้น 1 เอ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์ 0-2272-2540-2 โทรสาร 0-2272-2543-4

e-mail: ntumember2@yahoo.com www.ntuthailand.com

ติดต่อซักถามวิทยากรในขณะที่ออกอากาศ

โทรศัพท์ 02-949-2131-2

โทรสาร 02-949-2133, 949-2366

Mobile 089-121-0615

e-mail: ntumember2@yahoo.com

เค้าโครงการบรรยาย
เรื่อง “7 อุปนิสัยสร้างสรรค์งานบริการให้เป็นเลิศ”
วิทยากร อาจารย์ทวีวรรณ กมลบุตร
วันพฤหัสบดี ที่ 9 สิงหาคม 2555 เวลา 09.00 – 12.00 น.

09.00 – 09.03 น. (3 นาที)	กล่าวแนะนำวิทยากร
09.03 – 10.30 น. (ช่วงที่ 1)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ เปิดการเรียนรู้ บอกเล่าวิธีการเรียนรู้ร่วมกัน ✚ เรียนรู้ สมองซึกซาย ซึกขวา ✚ Customer Experience Management (CEM) Concept ✚ เรียนรู้ 7 อุปนิสัยสร้างสรรค์งานบริการให้เป็นเลิศ <ul style="list-style-type: none"> • คิดบวกดี • เรียนรู้ดี • สร้างสรรค์ดี • พัฒนาดี • สื่อสารดี • ช่วยเหลือดี • ประสานดี
10.30 – 10.45 น.	พัก
10.45 – 12.00 น. (ช่วงที่ 2)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ ทำ Workshop 7 อุปนิสัยสร้างสรรค์งานบริการให้น่าประทับใจ ✚ Service Mind สร้างสรรค์ได้ คิดบวก พูดบวก ทำสิ่งดี ๆ ✚ เรียนรู้และสร้าง Commitments เพื่อพัฒนาตัวเอง ผลงาน และคุณภาพชีวิต

ประวัติวิทยากร
ทวีวรรณ กมลบุตร

การศึกษา : ปริญญาโท Master Business Administration (EX-MBA) มหาวิทยาลัยบูรพา

ตำแหน่งปัจจุบัน : กรรมการผู้จัดการ บริษัท ท็อปเซอร์วิส เทรนนิง จำกัด

ประสบการณ์ :

- วิทยากรรับเชิญหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนจำนวนมาก
- วิทยากร นักเขียนและที่ปรึกษาด้านบริการ CEM ให้กับธุรกิจ SME รวมถึงภาครัฐและธุรกิจเอกชน
- Senior Manager ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) 2006-2009 (Feb)
- Customer Service Manager Advanced Datanetwork Communications Co., Ltd. 2003-2006
- Marketing Manager NP Point Asia Co., Ltd. 2002-2003
- Assistant Manager Loxley Information Service Co., Ltd. 2000-2002

งานเขียนบทความ

- เขียนบทความที่ www.hrcenter.co.th
- เขียนบทความที่ www.peoplevalue.co.th
- เขียนบทความที่ นิตยสาร "Go Training" ของ บริษัท เทรนนิงอินโฟมีเดีย จำกัด
- เขียนบทความ ลงวารสารภายในองค์กร
- เขียนหนังสือเรื่อง “ผู้จัดการมือใหม่ปั้นได้” หนังสือ 30 Tips for Customer Service หนังสือ ไดอารี่แสนสุข 365 วัน บริการด้วยหัวใจ

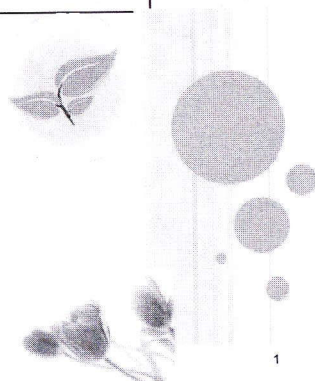


เทคนิคการสร้างสรรคบริการที่น่าประทับใจ ด้วย 7 อุปนิสัยการพัฒนาศักยภาพบริการ



ทวีวรรณ กมลบุตร
kamonbutr@hotmail.com

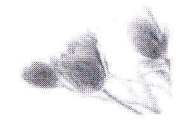
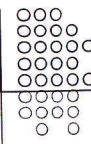
วิทยากร นักเขียน และที่ปรึกษาบริการ
ด้าน CEM & Positive Thinking ให้กับองค์กร



ประสบการณ์และผลงาน



- วิทยากร ให้ความรู้ วิธีคิดด้านบริหาร บริการ CRM CEM
- วิทยากร หลักสูตร Manager / Coaching
- วิทยากร หลักสูตร Positive Thinking & EQ
- ที่ปรึกษา ด้านบริหารและออกแบบบริการ CRM & CEM
- ผลงานการเขียน
 - ✓ หนังสือ ผู้จัดการมือใหม่ ปั่นได้
 - ✓ หนังสือ 30 Tips for Customer Service
 - ✓ หนังสือ 7 อุปนิสัยสร้างสรรคงานบริการให้เป็นเลิศ



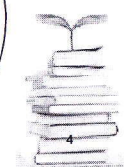
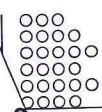
ความตั้งใจดี... ที่ขอมอบให้

- มอบความรู้
- มอบวิธีคิด
- มอบความสุข



ผลลัพธ์ที่คุณจะได้รับในสัมมนาครั้งนี้

ความคิด
สร้างสรรค์

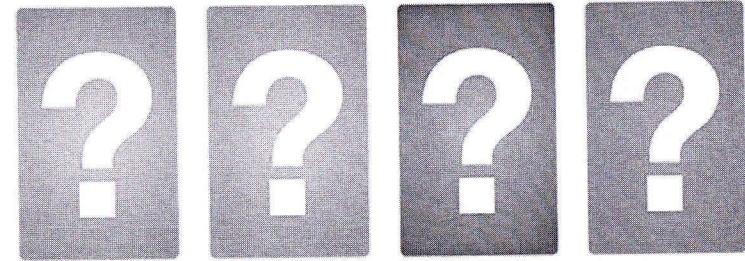


ช่วยกัน...

สร้างความเปลี่ยนแปลง

5

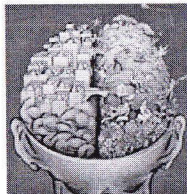
ตั้งคำถาม ให้เป็น



6

สมองซ้าย

- ตรรกะ
- มุ่งรายละเอียด
- ข้อเท็จจริง
- อดีตและปัจจุบัน
- สร้างยุทธศาสตร์
- คำพูด
- ปลอดภัย



สมองขวา

- ความรู้สึก
- คิดภาพใหญ่
- จินตนาการ
- ปัจจุบันและอนาคต
- เสนอความเป็นไปได้
- สัญลักษณ์และภาพ
- กล้าเสี่ยง

7

เทคนิคในการทำงานด้านบริการแบบ SMART

SMART

S = Smile

M = Moving Forward

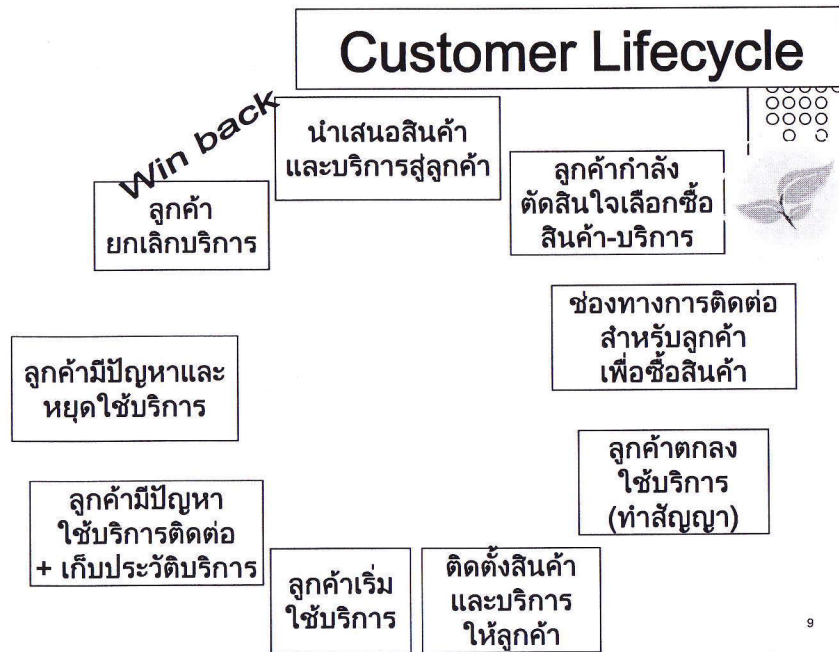
A = Accountability

R = Relationship

T = Team

8

Customer Lifecycle



9

Service Mind

สร้างได้... ง่าย ๆ ด้วย

- ทักษะดีเชิงบวก
- ยิ้มง่าย ☺
- เป็นผู้ให้อย่างจริงใจ
- เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
- มี Commitment

10

วิเคราะห์บริการ 3 P

- ❖ People
- ❖ Process
- ❖ Product

11

7 อุปนิสัย

สร้างสรรค์บริการให้เป็นเลิศ

12

7 อุปนิสัยสร้างสรรค์บริการให้เป็นเลิศ

- คิดบวกดี
 - เรียนรู้ดี
 - สร้างสรรค์ดี
 - พัฒนาดี
- สื่อสารดี
 - ช่วยเหลือดี
 - ประสานดี

13

คิดบวกดี... 😊

Positive Thinking คิดบวก

- ❖ มองปัญหาเป็นโอกาส..เป็นการเรียนรู้
- ❖ งานที่ได้รับเพิ่มขึ้น..ทำให้เราเก่งมากขึ้น
- ❖ ลูกค้าที่ร้องเรียนบริการ..ทำให้เราแก้ไขได้เร็วขึ้น

14

เรียนรู้ดี... 😊

- ❖ เรียนรู้ทุกวัน ทำให้ตัวเราเก่งขึ้นทุก ๆ วัน
- ❖ เรียนรู้จากปัญหา เรียนรู้จากงานใหม่ ๆ
- ❖ แบ่งปันความรู้ให้เพื่อนร่วมงาน

15

สร้างสรรค์ดี... 😊

- ❖ พัฒนางานของเรา ให้มีคุณภาพมากขึ้น
- ❖ พัฒนาตัวเอง ให้เก่ง ให้ดีมากขึ้น
- ❖ พัฒนาบริการให้รวดเร็วมากขึ้น

16

พัฒนาดี... 😊

- ❖ คิดสร้างสรรค์ คิดบริการใหม่ ๆ
- ❖ หาวิธีการทำงานใหม่ ๆ ที่ดีขึ้น เร็วขึ้น
- ❖ สร้างสรรค์ผลงาน ให้มีคุณค่ามากขึ้น

17

สื่อสารดี... 😊

- ❖ คิดดี พูดดี ฟังได้ดีขึ้น เพื่อบริการที่ดีขึ้น
- ❖ ฟังอย่างตั้งใจ สบตา และเข้าใจลูกค้ามากขึ้น
- ❖ พูดด้านบวก ได้ตั้งใจ ได้ทำงาน

18

ช่วยเหลือดี... 😊

- ❖ มีน้ำใจ ช่วยเหลือคนรอบข้างให้มากขึ้น
- ❖ ทำสิ่งดี ๆ หาโอกาสช่วยเหลือคนอื่นให้มากขึ้น
- ❖ ประสานงาน ช่วยเหลือ ดูแล เอาใจใส่ให้มากขึ้น

19

ประสานดี... 😊

- ❖ ประสานงานให้ดี ทั้งรับงาน ส่งงาน
- ❖ เตรียมพร้อม รับงานอย่างตั้งใจ
- ❖ ก่อนส่งงานไป ทำให้ราบรื่น
- ❖ สดชื่นทั้งผู้ส่ง และผู้รับ :)

20

7 อุปนิสัยสร้างสรรค์บริการให้เป็นเลิศ

- คิดบวกดี
- เรียนรู้ดี
- สร้างสรรค์ดี
- พัฒนาดี
- สื่อสารดี
- ช่วยเหลือดี
- ประสานดี



21

มัทศจรรย์ Commitments



22

The Seven Key Commitments

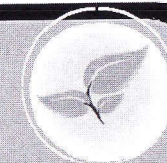
- Commitment to Self
- Commitment to People
- Commitment to Customer
- Commitment to Task
- Commitment to Organization
- Commitment to Family
- Commitment to Public



23

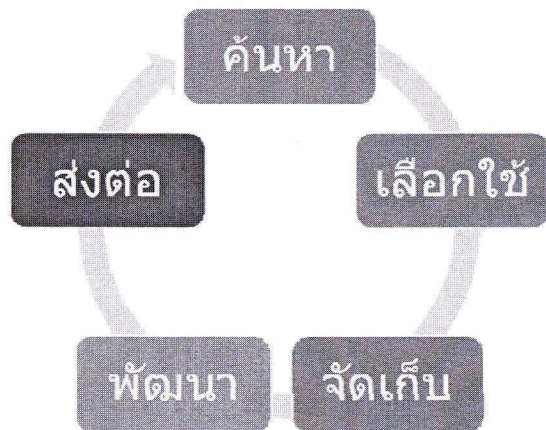
เทคนิคการสื่อสารกับลูกค้าแบบ ABCDE

- A: Ask
- B: Benefit
- C: Contact
- D: Delivery
- E: Eye Contact



24

การเรียนรู้ที่สร้างคุณค่า สร้างอาวุธให้ทีมบริการ



25

SMART Service

ออกแบบและสร้างสรรค์บริการให้
SMART เหนือคู่แข่ง

- S = Smile
- M = Moving Forward
- A = Accountability
- R = Relationship
- T = Team

26

SMART Service

- Know Your Customer (KYC) : เรารู้จักลูกค้ามากแค่ไหน
- Pro-Active : บริการแบบไหนที่เป็น Pro-Active
- Creative : สร้างสรรค์บริการให้แตกต่าง โดดเด่น และโดนใจ
- Exclusive Customer : สร้างการสื่อสารให้พิเศษ เฉพาะลูกค้า
- Difference : สร้างความแตกต่างให้บริการ
- Impression : ออกแบบสร้างความประทับใจให้ลูกค้า
- Value : จุดหมายหลัก สร้างคุณค่าให้ลูกค้าประทับใจ

27

EQ & Positive Thinking

EQ

- ❖ ด้านดี
- ❖ ด้านเก่ง
- ❖ ด้านสุข

Positive Thinking คิดบวก

- ❖ มองปัญหาเป็นโอกาส... ได้อย่างไร?
- ❖ งานที่ได้รับเพิ่มขึ้น... เราคิดอย่างไร?
- ❖ ลูกค้าที่ร้องเรียนบริการ... เราคิดอย่างไร?

- ปัญหาที่ได้รับ เป็นโอกาสที่เราจะได้แสดงความสามารถ แก้ไขปัญหา
- งานที่ได้รับเพิ่มขึ้น นั้นหมายถึงเราได้รับความไว้วางใจมากขึ้น
- ลูกค้าที่ร้องเรียนบริการ กำลังบอกเราอย่างชัดเจนว่า ต้องการอะไร

28

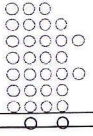
HAPPY LIFE



- Positive Thinking : คิดบวกวันนี้ ชีวิตดีขึ้นวันนี้
- Change : การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น..คุณสร้างได้
- Give : การให้..คุณเริ่มต้นทำได้..เป็นเรื่องง่ายอีกเหมือนกัน
- Happy Life : ความสุขเป็นของคุณ..ทุกนาที

29

HAPPY LIFE



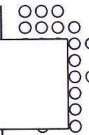
Happy Life :

ความสุขเป็นของคุณ... ทุกนาที

- ความสุขจากการทำงาน
- ความสุขที่มีโอกาสทำให้คนรอบข้างมีความสุข
- ความสุขที่เกิดจากความสุขสงบในใจของเรา

30

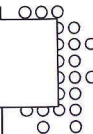
ธรรมชาติของการบริโภคบริการ



- อะไร คือสิ่งที่ลูกค้าต้องการ เมื่อใช้บริการ (What)
- การให้บริการแก่ลูกค้าเกิดขึ้นเมื่อใด (When)
- การให้บริการลูกค้าเกิดขึ้นที่ไหน (Where)
- การให้บริการแก่ลูกค้าเกิดขึ้นอย่างไร? (How)
- เพราะเหตุใด ลูกค้าจึงต้องการบริการที่ประทับใจ (Why)

31

เรียนรู้ความต้องการของลูกค้า



- 1) วิเคราะห์จากฐานข้อมูลปัจจุบัน
 - ยอดการสั่งซื้อ
 - รายการที่ซื้อสินค้าซ้ำ
 - จำนวนของสินค้าที่ซื้อแต่ละรายการ
 - ปริมาณและความเคลื่อนไหวของยอดสั่งซื้อ มากขึ้นหรือน้อยลง
- 2) สังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า
- 3) เรียนรู้จากปัญหาที่ลูกค้าได้รับ
- 4) สื่อสารให้พนักงานพัฒนาบริการและสังเกตความต้องการของลูกค้า
- 5) จัดกิจกรรมเพื่อสานสัมพันธ์และเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้า

32

Why service is important for everyone ?

ทำไมบริการถึงสำคัญสำหรับเราทุกคน ?

Service ?

- ❖ บริการ เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน
- ❖ ลูกค้าต้องการ การดูแลที่อบอุ่น เป็นมิตร
- ❖ ได้รับบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว
- ❖ ได้รับการทักทาย แลกเปลี่ยน สนทนา
- ❖ ลูกค้ารู้สึกดี ที่ได้มาใช้บริการทุกจุดบริการ
- ❖ ลูกค้าต้องการใช้สินค้าที่เชื่อมกับบริการที่พร้อมทุกคำถาม และทุกความช่วยเหลือที่ต้องการทุกเวลา

33

Know Your Customer?

เรารู้จักลูกค้ามากแค่ไหน?

- ❖ อดีต
- ❖ ปัจจุบัน
- ❖ อนาคต
- ❖ แหล่งข้อมูลใดบ้าง
- ❖ ใครที่ให้ข้อมูลเราเพิ่มได้อีก
- ❖ เราหยิบข้อมูลใช้ได้ทันทีหรือไม่

- ✓ ยอดสั่งซื้อ / ยอดรับเงิน / รายงานด้านบริการ
- ✓ ลูกค้า / พนักงานบริการลูกค้า / เพื่อนลูกค้า
- ✓ มีระบบ IT ใช้ได้ทันที / ระบบ Manual ต้องรอเก็บข้อมูล

34

TopServiceTraining

Characteristics of Good Listener

- ยินดีและพยายามทำความเข้าใจ
- เข้าถึงและรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น
- มีความอดกลั้น อดทน
- สนใจ ตั้งใจรับฟัง
- ค้นหาเป้าหมายร่วมกันของการสนทนา

Good Listener

35

ลูกค้า สัมผัสบริการของเราที่จุดใดบ้าง...

- โทรศัพท์
- อีเมลล์
- แฟกซ์
- จดหมาย
- เว็บไซต์ www.
- โบว์ชัวร์ แผ่นพับ
- สำนักงาน
- สาขา
- รปภ.
- แม่บ้าน
- พนักงาน
- แผ่นป้ายโฆษณา
- ที่จอดรถ

36

ทัศนคติเชิงบวก... ช่วยได้เสมอ...

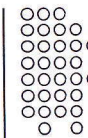


คิดบวก

- คิดบวก.. ขอคุณ ที่ลูกค้าให้โอกาสเราได้บริการลูกค้า
- คิดบวก... ปัญหาของลูกค้า คือโอกาสที่เรา
- คิดบวก... ยิ่งพบปัญหา เรายิ่งได้เรียนรู้
- คิดบวก... ปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้เราได้รู้วิธีการแก้ปัญหามากมาย

37

รูปแบบและพฤติกรรมต่าง ๆ
ที่เป็นสัญญาณลูกค้าไม่พอใจในบริการ



- น้ำเสียง เริ่มหงุดหงิด
- มองนาฬิกาบ่อย ๆ
- แฉงปัญหาซ้ำ ๆ
- ใช้เวลาในการแก้ไขปัญหามานาน ลูกค้าแข็ง
- รอนาน
- เริ่มใช้บริการน้อยลง
- ห่างหายจากการใช้บริการไปนาน
- แฉงยกเลิกบริการ

38

เทคนิคการส่งเสริมบริการ
ให้โดดเด่นเหนือคู่แข่ง



- ❖ ทำบริการให้แตกต่าง
- ❖ ทำบริการให้เหนือความคาดหวัง
- ❖ ทำบริการให้น่าประทับใจ
- ❖ ทำบริการให้ลูกค้าเกิดรอยยิ้ม

39

บริการด้วยใจ... ใส่หัวใจทุกครั้ง



- รับฟังปัญหาด้วยความเข้าใจ
- ใส่ใจประสานงาน
- ติดตามแก้ไข
- ห่วงใยถามหา
- ส่งมอบด้วยหัวใจ
- ปัญหาคลี่คลาย
- ได้ใจลูกค้า

40

สิ่งต้องห้าม 7 ประการ ในการรับข้อร้องเรียน

1. ชักฟอก หรือสอบสวนลูกค้า
2. ถามในสิ่งที่ไม่จำเป็น
3. พาลูกค้าไปพบคู่กรณี
4. อ้างว่าเป็นกฎเกณฑ์บริษัท
5. ไม่เก็บสีหน้าและอารมณ์
6. จิตตกไปตามลูกค้า
7. คำพูดที่แสดงความไม่มั่นใจ

41

เทคนิคในการรับฟังข้อร้องเรียน

1. สบตาลูกค้า
2. ยิ้มแย้ม และแจ่มใส
3. ภาษาท่าทาง
4. การสื่อสารชัดเจน
5. ตรวจสอบปัญหา
6. สรุปประเด็น
7. ขอแจ้งกลับลูกค้า เพื่อแจ้งความคืบหน้า
8. กล่าวขอบคุณลูกค้า

42

แนวทางการรับฟัง และแก้ปัญหาเมื่อมีข้อตำหนิในการให้บริการ

- ติดตามการให้บริการลูกค้า ครอบคลุมปัญหา และเสนอสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้า
- การรับฟังลูกค้า ด้วยความเข้าใจ เห็นใจ
- การสร้างความรู้สึกที่ดีขึ้นให้กับลูกค้า

43

สิ่งที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในงานบริการ

- ❖ ความสะดวก สบาย ความง่าย ทุกครั้งที่ใช้บริการ
- ❖ ความรวดเร็วในการส่งข้อมูล การตรวจสอบ การติดต่อกลับลูกค้า
- ❖ ความแม่นยำ ถูกต้องของข้อมูลที่ส่งมอบ
- ❖ ต้องมีข้อมูลพร้อมในทุกเรื่องที่ต้องการสอบถาม
- ❖ จัดจำลูกค้าได้ โดยใช้ฐานข้อมูล หรือ CRM
- ❖ วิธีการแก้ไขปัญหา
- ❖ ลูกค้าได้รับการยอมรับ ให้เกียรติเสมอ
- ❖ เสนอทางเลือกให้ลูกค้าเสมอ

44

การติดตามการให้บริการลูกค้า ครอบคลุมปัญหา

- ฟัง
- พินิจ
- ตกลงเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหา
ที่เหมาะสมที่สุด
- ยึดมั่นต่อทางเลือกที่ได้ตกลงไว้
- ติดตามผล
- ส่งต่อถ้าจำเป็น



45

Tips... for Customer Service

-
-
-
-
-
-

46

Tips... for Customer Service

-
-
-
-
-
-

47

- การบ้าน
- การงาน
- 2 สัปดาห์



48