

“จะเป็นผู้ให้บริการที่น่าประทับใจ...ได้อย่างไร”

ที่มา

ตามที่แผนจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ระดับมหาวิทยาลัยฯ ประจำปีการศึกษา 2560 ได้กำหนดให้หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนทุกหน่วยงานต้องจัดกิจกรรมฯ หัวข้อ “เทคนิคการรับมือลูกค้าขาเวียน” พร้อมทั้งสรุปแนวปฏิบัติที่ดีขึ้นเว็บไซต์ KM นั้น ผลจากการกิจกรรมฯ หัวข้อดังกล่าว สำนักบัญชีและการเงินได้เรียบเรียงเป็นแนวปฏิบัติ เรื่อง “จะเป็นผู้ให้บริการที่น่าประทับใจ...ได้อย่างไร”

รายละเอียด

การจะเป็นผู้ให้บริการที่น่าประทับใจได้ ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติพื้นฐาน ดังต่อไปนี้

1. ต้องรับฟังปัญหาของลูกค้าด้วยท่าทีสงบและอย่างตั้งใจ ระหว่างฟังปัญหาของลูกค้า จะไม่มีการใช้คำพูดโต้แย้ง หรือหักล้างคำพูดใดๆ ของลูกค้า
2. ให้ไตร่ตรองและคิดทบทวนก่อนพูด เพื่อให้สิ่งที่พูดไปสัมฤทธิ์ผลที่สุด ให้พูดด้วยน้ำเสียงสุภาพ แสดงออกถึงความจริงใจ และเข้าใจในภาวะที่ลูกค้ากำลังเผชิญ และพร้อมที่จะขอโทษโดยไม่มีเงื่อนไข
3. ให้พูดคุยกับลูกค้าด้วยใจเมตตา มองผู้รับบริการทุกคนเหมือนเครือญาติตนเอง เพื่อให้สีหน้าแววตาสื่อถึงมิตรภาพอย่างอบอุ่น
4. ผู้ให้บริการต้องมีความคิดเป็นบวก มองโลกในแง่ดีตลอดเวลาที่อยู่กับผู้รับบริการ อีกทั้งต้องมีความกระตือรือร้น แสดงออกถึงความพยายามหาทางช่วยแก้ไขคลี่คลาย จนสามารถขจัดข้อสงสัย และปัญหาของลูกค้าให้หมดไป
5. ให้ส่งลูกค้าถึงฝั่ง แม้ได้แก้ไขเฉพาะหน้าไปแล้ว ผู้ให้บริการยังคงรับผิดชอบติดตามผล เพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับบริการบรรลุวัตถุประสงค์ของการมาติดต่อ

ประโยชน์

องค์กรที่มีบุคลากรซึ่งมีคุณสมบัติเป็นผู้ให้บริการที่น่าประทับใจ ยิ่งมารายยิ่งเป็นผลดีกับองค์กรนั้นๆ จะปรากฏเสียงชื่นชมทั้งการบอกต่อๆ กันและในโลกโซเชียล อันเป็นผลให้องค์กรเป็นที่รู้จัก และผู้คนอยากจะมาใช้บริการของมหาวิทยาลัยฯ มากยิ่งขึ้น ในทุกๆ ด้าน

ผู้ให้ข้อมูลและการติดต่อ

ดารณี พุดระกูล 2205