

แนวปฏิบัติที่ดีจากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM)

หัวข้อ “เทคนิคการรับมือลูกค้าชาวีน”

โดยสำนักบัญชีและการเงิน เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2560 เวลา 16.00 -17.00 น.

สำนักบัญชีและการเงินมีส่วนงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ลูกค้า/ผู้รับบริการ คือ นักศึกษา และบุคลากร ทั้งภายในมหาวิทยาลัย และภายนอก ดังนี้

ฝ่ายการเงิน ให้บริการรับชำระเงินลงทะเบียน และรับค่าธรรมเนียมต่างๆ จากนักศึกษา ส่วนการให้บริการบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยฯ คือการรับ-จ่ายเงินในการบริหารจัดการต่างๆ นอกจากนี้ก็เป็นการชำระหนี้ค่าวัสดุอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายต่างๆ แก่บุคคลภายนอก

ฝ่ายบัญชี ให้บริการรับชำระเงินลงทะเบียน และรับค่าธรรมเนียมต่างๆ จากนักศึกษา ส่วนการให้บริการบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยฯ คือ ให้คำแนะนำ ปรีกษาในขั้นตอนการเบิกจ่าย การเบิกใช้เงินงบประมาณ การกั้งบประมาณ การตรวจรับและตรวจนับ ครุภัณฑ์และวัสดุคงเหลือ

ฝ่ายกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ให้บริการเรื่องเงินกู้ยืมกองทุน กยศ. และกรอ. แก่นักศึกษา ทั้งในเรื่องการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารประกอบการขอกู้ยืมเงินของแต่ละคน สัญญาเงินกู้ยืมและแบบยืนยันค่าเล่าเรียนและค่าครองชีพ รวมทั้งแนะนำการยื่นแบบคำขอกู้ยืมในระบบ e-Studentloan

ฝ่ายอัตราเงินเดือน ให้บริการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร แบบเบิกภาระการสอนเกินปกติของคณาจารย์ ควบคุมไปกับแบบแจ้งภาระการสอนสำหรับผู้สอนเกินภาระการสอนปกติ

ในที่ประชุมการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้(KM) ของสำนักบัญชีและการเงิน หัวข้อ”เทคนิคการรับมือลูกค้าชาวีน” ที่ประชุมมีความเห็นว่า งานบริการเป็นงานที่ต้องเผชิญกับลูกค้าหลายประเภท ทั้งที่เข้ามาติดต่อโดยตรง และทางเสียงคือโทรศัพท์ จึงเห็นสมควรสรุปแนวปฏิบัติที่ดี “เทคนิคการรับมือลูกค้าชาวีน” เป็น 2 กรณี ดังนี้

1. **กรณีลูกค้าเข้ามาติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน** เมื่อพบเจอลูกค้า/ผู้รับบริการที่กำลังอารมณ์ไม่ดี เข้ามาต่อว่าหน่วยงาน แนวปฏิบัติที่ดีในการรับมือลูกค้าชาวีนเช่นนี้ คือ

1.1 ตั้งสติ และรับฟังลูกค้า/ผู้รับบริการที่กำลังอารมณ์ไม่ดี โหมโวยวายหรือไม่พอใจ ไม่ว่าจะเกิดจากสาเหตุใดก็ตาม สิ่งแรกที่ต้องทำคือทำให้สงบ แม้สิ่งที่เขากำลังต่อว่าไม่ใช่ความผิดของหน่วยงาน หากลูกค้ายื่นพุดอยู่ควรเชิญให้เขานั่ง แล้วหาหน้าเย็นๆรับรอง เพื่อจะได้ผ่อนคลายลงได้ จากนั้นก็พยายามรับฟังลูกค้า ปลอบโยนให้เขาได้ระบายเรื่องที่ไม่พอใจออกมา เพราะคนที่กำลังโกรธ บางครั้งแค่ต้องการหาที่ระบายอารมณ์

1.2 ตัดอคติหรืออารมณ์ร่วมไปให้หมด หากลูกค้าอารมณ์ไม่ดี โวยวายใส่แล้วผู้ฟังมีอารมณ์ร่วมไปด้วย บางครั้งความคิดอคติต่อลูกค้า แม้จะอยู่ในใจอาจจะถูกแสดงออกมาทางน้ำเสียงคำพูดสีหน้า หรือแววตาของผู้ให้บริการโดยไม่รู้ตัวก็ได้

1.3 แสดงความจริงใจ ประโยคที่แสดงออกถึงความเข้าใจ หรือการขอโทษอย่างจริงใจ จะทำให้ความรู้สึกของลูกค้าดีขึ้น เมื่อลูกค้าอารมณ์เย็นลงจะช่วยให้การแก้ไขปัญหานั้นขั้นตอนต่อไปทำได้ง่ายขึ้นยิ่งขึ้น

1.4 กระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหา หลังจากปลอบโยนให้ลูกค้าได้ระบายอารมณ์แล้ว อย่างมีว่แต่ตกใจจนตอบคำถามผิดๆ ถูกๆ ให้ตั้งสติที่จะแก้ปัญหา โดยเริ่มจากการถามถึงปัญหาอย่างตั้งใจ พุดทวนปัญหาให้ลูกค้าฟังอีกครั้ง เพราะการที่ลูกค้าโหมโวยวายจะสับสนพุดข้อมูลบางอย่างทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนหรือตกหล่นได้

1.5 ชี้แจงด้วยเหตุผล เมื่อลูกค้าได้พุดทุกอย่างที่อยากจะพุดแล้ว ให้ค่อยๆทวนปัญหาของลูกค้า และอธิบายด้วยเหตุผลว่าสาเหตุของปัญหานั้นเกิดจากอะไร อาจเกิดจากความสับสนหรือเข้าใจคลาดเคลื่อนของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่รับฟังมาทำให้ลูกค้าเข้าใจผิด การช่วยให้ลูกค้าเข้าใจข้อเท็จจริง ก็จะช่วยให้ลดความไม่พอใจลงไปได้

1.6 เสนอทางออกหรือวิธีในการแก้ปัญหาที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ เมื่อรู้ปัญหาแล้ว สามารถเสนอทางแก้ไขให้ลูกค้าได้เลย หรือการหาทางแก้ไขร่วมกัน อย่าลืมนำสิ่งที่สำคัญที่สุดในการตกลงที่จะแก้ไขปัญหาหารือร่วมกันก็คือ ต้องตกลงกันบนพื้นฐานที่เป็นไปได้ อย่าไปตกลงกับลูกค้าเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น เพราะเมื่อถึงเวลาแล้วทำไม่ได้อย่างที่ตกลง จะยิ่งเกิดปัญหาตามมา แถมปัญหาจะใหญ่กว่าเดิมด้วย

1.7 ติดตามผลในการแก้ปัญหา เมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาลูกค้าแล้ว อย่าลืมนำผลติดตามผลต่อไปด้วยการติดตามผลในการแก้ปัญหา นอกจากจะทำให้ลูกค้ารู้สึกที่เราใส่ใจต่อเรื่องที่เกิดขึ้นอย่างจริงจังแล้ว การติดตามผลยังเป็นแนวทางให้เราปรับปรุงและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหานั้นซ้ำอีกด้วย

2. กรณีลูกค้าติดต่อทางโทรศัพท์ หากลูกค้า/ผู้รับบริการมีเรื่องเข้าใจผิด หรือกำลังหงุดหงิด อารมณ์ไม่ดีโทรศัพท์เข้ามาไว้วาย ผู้รับโทรศัพท์จะต้องเตรียมตัวรับมือให้ดี แนวปฏิบัติที่ดี ในการรับมือกับลูกค้าชาววินเช่นนี้ คือ

2.1 ตั้งสติ และรับฟังลูกค้า/ผู้รับบริการที่กำลังอารมณ์ไม่ดี โมโห ไว้วายหรือไม่พอใจ ไม่ว่าจะเกิดจากสาเหตุใดก็ตาม สิ่งแรกที่ต้องทำคือทำให้สงบ แม้สิ่งที่เขากำลังต่อว่าไม่ใช่ความผิดของหน่วยงาน อย่าเถียงหรือพูดแทรกเด็ดขาด เพราะอาจจะทำให้อารมณ์ของลูกค้าคุกรุ่นขึ้นอีก ทางที่ดีคือปล่อยให้ลูกค้าได้ระบายอารมณ์โกรธก่อนแล้วค่อยๆ พูดคุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวลสอบถามข้อเท็จจริง

2.2 ตัดอคติหรืออารมณ์ร่วมไปให้หมด หากลูกค้าอารมณ์ไม่ดี ไว้วายใส่แล้วผู้ฟังมีอารมณ์ร่วมไปด้วย บางครั้งความคิดอคติต่อลูกค้า แม้จะอยู่ในใจอาจจะถูกแสดงออกมากทางคำพูด หรือน้ำเสียงโดยไม่รู้ตัวก็ได้

2.3 แสดงความจริงใจ ประโยคที่แสดงออกถึงความเข้าใจ หรือการขอโทษอย่างจริงจัง จะทำให้ความรู้สึกของลูกค้าดีขึ้น เมื่อลูกค้าอารมณ์เย็นลงจะช่วยให้การแก้ไขปัญหาในขั้นตอนต่อไปทำได้ง่ายขึ้นยิ่งขึ้น

2.4 กระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหา หลังจากปล่อยให้ลูกค้าได้ระบายอารมณ์แล้ว อย่ามัวแต่ตกใจจนตอบคำถามผิดๆ ง่ายๆ ให้ตั้งสติที่จะแก้ปัญหา โดยเริ่มจากการถามถึงปัญหาอย่างตั้งใจ พูดทวนปัญหาให้ลูกค้าฟังอีกครั้ง เพราะการที่ลูกค้าโมโหอาจจะลืมพูดข้อมูลบางอย่างทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนหรือตกหล่นได้

2.5 ชี้แจงด้วยเหตุผล เมื่อลูกค้าได้พูดทุกอย่างที่อยากจะพูดแล้ว ให้ค่อยๆ ทวนปัญหาของลูกค้า และอธิบายด้วยเหตุผลว่าสาเหตุของปัญหานั้นเกิดจากอะไร อาจเกิดจากความสับสนหรือเข้าใจคลาดเคลื่อนของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่รับฟังมาทำให้ลูกค้าเข้าใจผิด การช่วยให้ลูกค้าเข้าใจข้อเท็จจริง ก็จะช่วยให้ลดความไม่พอใจลงไปได้

2.6 เสนอทางออกหรือวิธีในการแก้ปัญหาที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ เมื่อรู้ปัญหาแล้ว สามารถเสนอทางแก้ไขให้ลูกค้าได้เลย หรือการหาทางแก้ไขร่วมกัน อย่าลืมนำสิ่งที่สำคัญที่สุดในการตกลงที่จะแก้ไขปัญหาหารือร่วมกันก็คือ ต้องตกลงกันบนพื้นฐานที่เป็นไปได้ อย่าไปตกลงกับลูกค้าเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น เพราะเมื่อถึงเวลาแล้วทำไม่ได้อย่างที่ตกลง จะยิ่งเกิดปัญหาตามมา แถมปัญหาจะใหญ่กว่าเดิมด้วย

2.7 ติดตามผลในการแก้ปัญหา เมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาลูกค้าแล้ว อย่าลืมนำผลติดตามผลต่อไปด้วยการติดตามผลในการแก้ปัญหา นอกจากจะทำให้ลูกค้ารู้สึกที่เราใส่ใจต่อเรื่องที่เกิดขึ้นอย่างจริงจังแล้ว การติดตามผลยังเป็นแนวทางให้เราปรับปรุงและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหานั้นซ้ำอีกด้วย