โครงการจัดซื้อครุภัณฑ์การแพทย์ ที่ทำการปกครองจังหวัดนครปฐม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ปรับปรุง ครั้งที่ ๑)

หยุดอบายมุขด้วยตัวเรา

ด้วยการใช้ชีวิตอย่างมีคุณค่า

ตามแนวพระราชดำริ

ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ

สยามบรมราชกุมารี

เนื้อหากระตุ้นตนเอง

1. Soft Telephone

- Advantages of Telephone Customer Service
- ขั้นตอนการให้บริการอย่างมืออาชีพ
- ข้อพึงปฏิบัติเมื่อให้บริการทางโทรศัพท์
- หลักการให้บริการทางโทรศัพท์

2. Customer Service & Handling Skill

- 4 Service Quality Characteristic
- การรับมือกับสถานการณ์ที่ยุ่งยาก
- วิธีการรับมือและแก้ไปัญหาเชิงรุก

ความรู้พื้นฐานการให้บริการทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ

(Soft Telephone)

SERVICE COOKING

Advantage of Telephone Customer Service

- Convenience
- Ease of communication
- Economy
- Efficiency

ข้อพึงปฏิบัติเมื่อให้บริการทางโทรศัพท์

- เมื่อเสียงโทรศัพท์ดัง ควรรับสายภายใน 1-2 กริ๊ง
- อย่าใช้คำว่า “ฮัลโหล” ในการเริ่มต้นทักทาย (Greeting)
- สร้างความรู้สึกว่าปลายสายอยู่ตรงหน้าผู้ให้บริการ
- การเงียบขณะฟังปลายสาย อาจทำให้เข้าใจผิดว่าสายหลุด
- รู้จังหวะในการพูด ไม่พูดต่อเนื่องคนเดียว หรือขัดจังหวะผู้ที่กำลังพูด
- ไม่ควรใช้คำว่า จ๊ะ จ๋า นะฮะ กับลูกค้า
- อย่าอารมณ์เสียกับผู้ที่พูดจาวกวน
- อย่าหายใจแรงๆ ใส่โทรศัพท์ขณะสนทนา
- ขบเคี้ยวอาหารขณะสทนา
- กฎเหล็ก ห้ามวางหูโทรศัพท์ใส่ลูกค้าเด็ดขาด

ขั้นตอนการให้บริการอย่างมืออาชีพ

Greeting
"ทักทายสร้าง
ความสัมพันธ์"

Asking
"สอบถาม
ความต้องการ"

Ending
"สร้างสัมพันธ์
ทิ้งทายเชิงบวก"

หลักการให้บริการทางโทรศัพท์

การรับสาย

- รับโทรศัพท์ตามมาตรฐานขององค์กร

  (ทักทาย+ ชื่อองค์กร/แผนก+ ชื่อผู้รับสาย+เสนอความช่วยเหลือ)

- เตรียมกระดาษ ปากกา จดบันทึกใจความสำคัญระหว่างการสนทนา และทวน

การโอนสาย

- ขออนุญาตปลายสายก่อนจะโอนสาย
- เมื่อบุคคลที่ 3 รับสาย ควรแจ้งปลายทางว่าเป็นใครติดต่อเรื่องใด
- ปล่อยสายให้ผู้ติดต่อและบุคคลที่ 3 คุยกัน

หลักการให้บริการทางโทรศัพท์

การรับฝากข้อความ

- ผู้รับฝากข้อความควรจดบันทึกด้วยลายมือที่อ่านออกชัดเจน
- จดข้อความอย่างละเอียด ถูกต้อง ชัดเจน
- ถามชื่อผู้โทรมา พร้อมหมายเลขติดต่อกลับ
- แจ้งปลายสายว่าใครเป็นผู้รับข้อความ
- บันทึกชื่อผู้รับข้อความ วันที่-เวลารับข้อความ
- นำส่งข้อความให้ถึงมือผู้รับ

ทักษะการให้บริการและแก้ไขปัญหาในงานบริการ

(Customer Service & Handling)

SERVICE COOKING

การให้บริการทางโทรศัพท์

มิใช่เพียงรู้ว่าจะต้องพูด “อะไร”

แต่ต้องรู้และเข้าใจว่าจะพูด “อย่างไร”

เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

4 Service Quality Characteristic

1. Physical

สื่อสารประทับใจลูกค้า

4. After service

สร้างสัมพันธ์ทิ้งทายเชิงบวก

2. Functional

จับประเด็นค้นหาความต้องการลูกค้า

3. Lifetime

ตอบสนองใกล้เคียงความต้องการ

1. Physical: สื่อสารประทับใจลูกค้า

Manner of Service , Attractive of speech

1. น้ำเสียงไพเราะ เต็มใจให้บริการ
2. อักขระ ควบกล้ำ ชัดเจน
3. ไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย
4. ไม่พูดแทรกหรือขัดจังหวะคู่สนทนา
5. จังหวะการพูดไม่เร็วหรือช้าเกินไป
6. น้ำเสียงและคำพูดสร้างความเชื่อมั่น
7. ควบคุมน้ำเสียง และอารมณ์ได้ตลอดการสนทนา

สัดส่วน 3Vs การสื่อสารเพื่องานบริการ

สื่อสารแบบเห็นหน้า

Visual	ท่าทาง	**55%**
Vocal	น้ำเสียง	**38%**
Verbal	คำพูด	**7%**

สื่อสารแบบไม่เห็นหน้า

ท่าทาง	**0%**
น้ำเสียง	**83%**
คำพูด	**17%**

น้ำเสียงชวนฟังเมื่อให้บริการทางโทรศัพท์

- พูดด้วยน้ำเสียงดังปกติ ฟังชัดเจน ไม่ห้วน
- มีหางเสียง และมีคำขานตลอดการสนทนา
- จังหวะการพูดเหมาะสม ไม่เร็ว-ช้าเกินไป
- อย่าดัดเสียง
- น้ำเสียงชวนฟังเมื่อยิ้มขณะสนทนา

“น้ำเสียง” บ่งบอกความเต็มใจที่ได้ให้บริการ

น้ำเสียงที่ควรใช้

- เต็มใจ ใส่ใจ
- สดใส กระตือรือร้น
- จริงใจ
- มั่นใจ
- เป็นมืออาชีพ

น้ำเสียงลดทอน

- เสียงเล็ก เสียงแหลม
- เสียงขึ้นจมูก เสียงบี้
- เสียงใหญ่
- ดัดเสียง
- พูดอ้อมแอ้ม
- เสียงโทนเดียว
- เสียงสูง
- เสียงเขียว

ภาษาวิบัติ

หมายถึง คำพูด ท่าทาง น้ำเสียง ที่ไม่ควรใช้ในการให้บริการ ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังเกิดความไม่พอใจ หรือไม่เข้าใจ และก่อให้เกิดบรรยากาศไม่ดี

5 ประโยคต้องห้ามในงานบริการ

"I don't know"
(ไม่ทราบครับ/ค่ะ)

"We can't do that"
(เราทำสิ่งนั้นให้คุณไม่ได้หรอก)

"You will have to..."
(คุณจะต้อง.....)

"No"
(ขึ้นต้นประโยค "ไม่")

"Hang on a second. I will be right back"
(รอแป๊ปนึ่งนะคะ เดี๋ยวโทรกลับค่ะ/เดี๋ยวมาคะ)

ภาษาสร้างสรรค์ในงานบริการ

หมายถึง ภาษาที่มีรูปแบบเฉพาะและ เป็นเอกลักษณ์

ผู้พูดควรเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมจะทำให้ลูกค้ารู้สึก

สบายใจและประทับใจที่ได้สนทนากับเรา

มารยาทและการเลือกใช้คำพูด

- มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ใช้อารมณ์ในการพูด รู้จักระงับอารมณ์
- ก่อนพูดต้องคิดให้รอบคอบ ว่าคำพูดที่จะพูดนั้นจะก่อให้เกิดผลอย่างไร

- ไม่พูดก้าวร้าวหรือขัดคอ แม้ว่าจะมีความเห็นไม่ตรงกัน ควรใช้วิธีที่สุภาพ
- ไม่กล่าววาจาแทงใจ จะทำให้ผู้ฟังไม่สบายใจ

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม ไม่ใช้ภาษาเฉพาะทางที่ผู้ฟังไม่รู้จัก
- ใช้ภาษาที่ให้เกียรติผู้อื่น ไม่บั่นทอนศักดิ์ศรี
- ไม่พูดอวดตน อวดภูมิข่มขู่ผู้อื่น

คำพูดเชิงบวก

การใช้คำพูดเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ทำให้ลูกค้ารู้สึกพิเศษ

- เอ่ยชื่อลูกค้าขณะสนทนา
- จดจำลูกค้าและคนสำคัญของลูกค้า เช่น คนในครอบครัว ,เพื่อน
- พูดถึงคุณค่าที่ลูกค้าให้ความสำคัญ เช่น ประหยัด ประโยชน์ ปลอดภัย ทันสมัย
- เลือกใช้คำพูดเพื่อแสดงความเข้าใจลูกค้า
- เลือกใช้คำพูดให้เกียรติลูกค้าทุกระดับ ไม่ทำให้ลูกค้าเสียหน้า

ความเหมือนและความแตกต่าง

ทฤษฎีการเรียนรู้

- กรุณาอธิบายความหมายของทฤษฎี .....
- กรุณาอธิบายความสำคัญของทฤษฎี
- กรุณาอธิบายประเภทของทฤษฎี.....

ทฤษฎีการเรียนรู้

- กรุณาอธิบายความหมายของการเรียนรู้ .....
- กรุณาอธิบายความสำคัญของการเรียนรู้
- กรุณาอธิบายประเภทของการเรียนรู้.....

ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน

กรณีถือสายรอ

- กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ ไม่เกิน.... นาทีคะ

ดิฉัน/ผม ขอตรวจสอบรายละเอียดสักครู่ค่ะ/ครับ

- ขอบคุณที่ถือสายรอนะคะ/ครับ

- คุณ.....คะ/ครับ ดิฉัน/ผม กำลังตรวจสอบข้อมูลอยู่นะคะ /ครับ
- กรุณาถือสายรอต่ออีกสักครู่นะคะ/ครับ ไม่เกิน.... นาทีคะ

ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน

การโอนสาย

- คุณ.....คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้แผนก.....แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ..... กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ

การกล่าวคำลงท้าย

- คุณ .....มีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมไหมคะ/ครับ
- ขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีค่ะ/ครับ

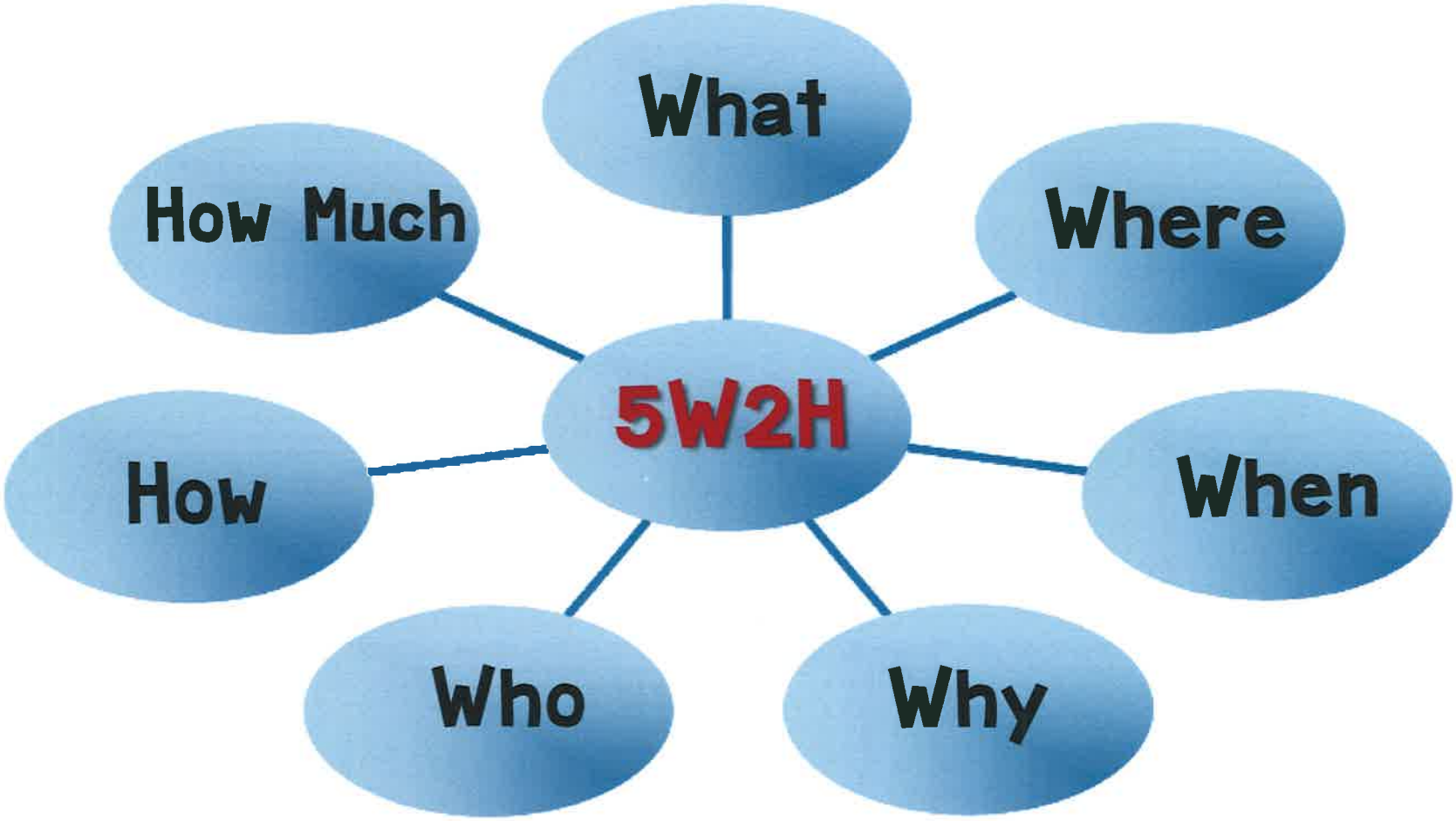
2. Functional: จับประเด็นค้นหาความต้องการ

ลักษณะการให้บริการ

- สอบถามข้อมูลทั่วไป
- ต้องการคำแนะนำก่อนเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง
- ติดตามเรื่องที่เคยติดต่อไว้
- ร้องเรียนเรื่องต่างๆ

1. ตั้งใจฟังเพื่อจับประเด็น
2. ใช้คำถามค้นหาความต้องการและทบทวนความเข้าใจ
3. ให้ข้อมูลชัดเจนถูกต้อง เป็นลำดับขั้นตอน ตอบตรงประเด็น
4. วิเคราะห์และแก้ไขปัญหา
5. ดูข้อมูลจากระบบของบริษัทในการตอบคำถาม

ทักษะการตั้งคำถามในงานบริการ 5W2H



ศิลปะการตั้งคำถามอย่างสร้างสรรค์

คำถามเสียหน้า/ คำถามที่ไม่ควรถาม	คำถามให้เกียรติ/ คำถามที่ควรถาม
1. คุณมีปัญหาอะไรครับ	• พอจะเล่าเรื่องที่เกิดขึ้นให้ฟังได้ไหมครับ
2. คุณเข้าใจไหมคะที่ดิฉันพูดไป	• มีข้อมูลในเรื่องใดที่ต้องการให้อธิบายเพิ่มเติมอีกไหมคะ
3. คุณต้องการเร็วแค่ไหนครับ	• คุณ..ต้องการให้เราดำเนินแก้ไขเรื่องนี้ให้แล้วเสร็จสักเมื่อไรดีครับ.. เพื่อผมจะได้รีบประสานงานให้นะครับ
4. อยากได้แบบไหนครับ	• สนใจแบบไหนเป็นพิเศษครับ /ผมขออนุญาตแนะนำได้ไหมครับ
5. คุณแจ้งเรื่องนี้ไว้กับใครค่ะ	• สำหรับเรื่องนี้คุณ...ได้แจ้งกับเจ้าหน้าที่ของเราคนไหนไว้ ผมจะรีบติดตามเรื่องให้ถูกครับ...

ทักษะการฟังด้วยใจ (Active Listening)

◆ ต้องสร้างความกระจ่างชัด (Clarify) → ถาม

- O ถามคำถามเจาะลึกเพื่อให้ทราบข้อมูล
- O ขอให้ลูกค้าพูดซ้ำอีกครั้ง
- O ขอตัวอย่างจากลูกค้า

◆ทดสอบว่าเข้าใจตรงกัน (Verify) → ทวน

- O พูดทวนสิ่งที่ได้ยิน
- O พูดทวนในสิ่งที่ตนเองเข้าใจ

◆สรุปความเข้าใจเป็นช่วง ๆ (Paraphrase) → สรุป

- O สรุปใจความสำคัญทั้งหมด ก่อนสนทนาเรื่องใหม่

◆ บันทึกใจความสำคัญระหว่างการสนทนา → จด

3. Lifetime: ตอบสนองใกล้เคียงความต้องการ

Proper interaction with customer

1. ตอบคำถามรวดเร็ว ไม่ใช้เวลานาน
2. วิเคราะห์แก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที
3. เสนอทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า

4. มีความรู้ในบริการที่เหมาะกับความสนใจตามยุคสมัย
5. ตามทันเทคโนโลยี

ขั้นตอนการครอบครองปัญหา

1. บอกกับตัวเองว่า ปัญหาของคุณคือ ปัญหาของฉัน
2. บอกกับตัวเองว่า เราสามารถแก้ปัญหานี้ได้ไม่ว่าจะเป็นปัญหาขนาดไหน
3. บอกกับลูกค้าว่าเราจะเป็นผู้รับผิดชอบปัญหาให้
4. ลงมือแก้ปัญหาด้วยตนเองอย่างเต็มที่ เท่าที่จะทำได้

   (ขอบเขตของแต่ละคนจะไม่เท่ากัน)

4. After Service : สร้างสัมพันธ์ทิ้งท้ายเชิงบวก

Proper interaction with customer

1. แจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบเป็นระยะๆ
2. ยึดมั่นในสิ่งที่รับว่าจะดำเนินการให้ และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
3. เสนอสิ่งที่เป็นประโยชน์ (Proactive)

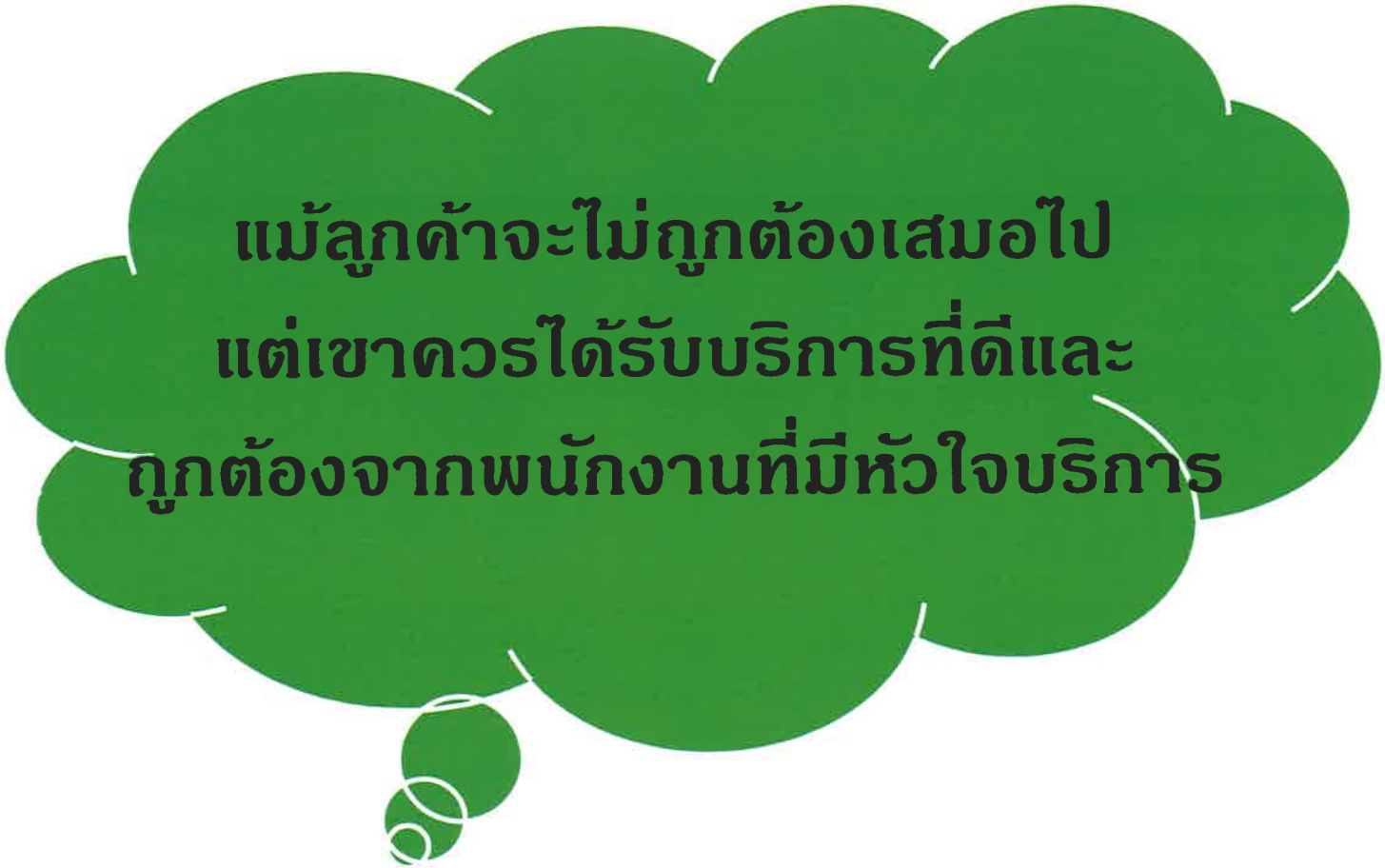
การรับมือกับสถานการณ์ที่ยุ่งยาก

หมายถึง การจัดการกับคำต่อว่าของลูกค้าหรือเมื่อเกิดสถานการณ์ที่ยุ่งยากในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มีการตรวจสอบสาเหตุและให้แนวทางแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งหาวิธีป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาอีก

วิธีการรับมือกับข้อร้องเรียน
Complaint Handling

SERVICE COOKING



Service Recovery

คือ การกู้สถานการณ์ที่เกิดความผิดพลาดในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อทำให้ลูกค้าพอใจและเกิดความประทับใจ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการของเราอีก

I C A RE

วิธีการรับมือกับข้อร้องเรียน "ICARE"

1. In Tune

ฟังด้วยความเข้าใจ

2. Clarification

ถามสร้างความกระจ่างชัด

3. Apologize & Action

ขออภัยและรีบดำเนินการ

4. Recovery

กอบกู้ความผิดพลาด

"ฟัง – ถาม–ขออภัย– รีบแก้ไข – กอบกู้"

ICARE

I = In Tune ฟัง แสดงความเข้าใจด้วยการใช้

Empathy

เป็นการแสดงความเข้าใจลูกค้า ด้วย คำพูด จังหวะ

น้ำเสียง ท่าทาง ที่สอดคล้องกับสภาวะอารมณ์ของลูกค้า เช่น

- ดิฉันเข้าใจค่ะว่าคุณรู้สึกอย่างไร.....
- ไม่ต้องเป็นกังวลใจนะคะจะรีบประสานงานให้
- คุณคงไม่สะดวกที่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง...

I CARE

C = Clarification

สร้างความกระจ่างชัดด้วยการตั้งคำถาม

- **Repeat**
- **Example**
- **Caring**

I CARE

Repeat ขอให้ทวนคำถามใหม่อีกครั้ง (ระวัง! อย่าใช้บ่อย)

- ทวนสิ่งที่ได้ยินด้วยภาษาที่เราเข้าใจ

  เช่น ดิฉันเข้าใจว่า....อย่างนี้ถูกต้องไหมคะ

- ได้ยินอย่างไรก็พูดอย่างนั้น

  เช่น คุณแจ้งว่..../ คุณบอกว่า....

- ให้ผู้พูดถามใหม่อีกครั้ง

  เช่น รบกวนช่วยถามใหม่อีกครั้ง (ต้องระมัดระวังน้ำเสียง)

I CARE

Example การขอตัวอย่าง

โดยพนักงานยกตัวอย่างหรือให้ลูกค้ายกตัวอย่างเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

เช่น

- พอจะเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้ดิฉันฟังได้ไหมคะ
- ปัญหาที่เกิดขึ้นมีลักษณะเหมือนกับ.....

I CARE

Caring ถามกระตุ้นความคิด

โดยถามแบบใส่ใจ หรือ ถามหาข้อมูลที่จะช่วยเหลือ

เช่น

- มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องหรือยังคะ
- เป็นอย่างไรบ้างคะ

ICARE

A = Action ลงมือแก้ไขปัญหา

- ครอบครอง
- เจรจาต่อรอง
- เสนอทางเลือก
- แจ้งระยะเวลาดำเนินการ
- Say “NO” Positively

ICARE

RE = Recovery

- ขอโทษ
- บันทึกข้อร้องเรียน
- ชดเชยความเสียหาย/ ความรู้สึก
- ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- หาแนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ
- เก็บ Voice of Customer ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปสู่การปรับปรุงบริการ

ไม่มีอะไร...นอกจากคำว่า...
THANK YOU
CHANGE

www.dmc.tv
ขอบคุณค่ะ