

สาระการเรียนรู้ (สอดแทรกด้านคุณธรรม/จริยธรรม/จรรยาบรรณ/บูรณาการเศรษฐกิจพอเพียง)
งานบริการโทรศัพท์



เทคนิคการให้บริการทางโทรศัพท์

โลกปัจจุบันนี้ไร้พรมแดนมากกับการสื่อสาร และธุรกิจต้องเร่งรีบตัดสินใจ ส่งผลให้การแข่งขันด้านบริการด้วยต้นทุนต่ำ จึงเป็นกระแสนิยม ซึ่งโทรศัพท์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถตอบโจทย์นี้ได้เป็นอย่างดี และมีประสิทธิภาพมาก

การให้บริการทางโทรศัพท์เป็นที่นิยมมาก เพราะสะดวก รวดเร็ว แต่มีข้อเสียบ้าง อาจเกิดการสื่อสารผิดพลาด เพราะบางครั้งไม่เห็นหน้า การตีความอาจขึ้นอยู่กับความคิดของอีกฝ่ายที่ยากจะควบคุมได้ ดังนั้นหากเลือกใช้ช่องทางนี้ ต้องเตรียมตัว เตรียมใจ และความพร้อมให้มากเพื่อลดความผิดพลาด

มารยาทการใช้โทรศัพท์สำหรับให้บริการลูกค้า

1. ด้านน้ำเสียงในการให้บริการ

- พูดด้วยน้ำเสียงปกติ มีหางเสียง ไม่ห้วนเกินไป เพราะสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้ฟัง
- ไม่ควรมีศัพท์เทคนิค เพราะอาจเข้าใจผิดพลาดในความหมาย

2. ด้านการสนทนากับคู่สนทนา

- พูดโทรศัพท์ด้วยความกระตือรือร้น
- พูดด้วยน้ำเสียงที่ชัดเจน ให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน
- การยกหู วางหู และการโอนสายควรทำด้วยความนุ่มนวล และแน่ใจว่าลูกค้าวางสาย

ก่อนเรา

- คำพูดที่เป็นเสน่ห์ สวัสดิ์ค่ะ ขอบคุณค่ะ ขอโทษค่ะ ฯลฯ
- ควบคุมอารมณ์ ฝึกพูดคุยทางโทรศัพท์อย่างมีสติ

3. ข้อควรระวังในการใช้โทรศัพท์

- รู้จังหวะในการพูด ไม่เร็วหรือช้า จนเกินไป หรือขัดจังหวะขณะที่คู่สนทนากำลังพูด
- ไม่ควรคุยเรื่องส่วนตัวนานเกินไป ในขณะที่ปฏิบัติงาน
- ไม่ควรใช้คำว่า จ๊ะ จำ ฮะ กับลูกค้า
- อย่าหายใจแรงจนเสียงผ่านโทรศัพท์ไปยังคู่สนทนา เพราะฟังดูเหมือนเสียงถอนหายใจ

ภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพคือหนึ่งในสิ่งที่สำคัญมากสำหรับทุกสายงานอาชีพ พนักงานที่มีหน้าที่คอยให้บริการลูกค้าหรือติดต่อประสานงานจึงจำเป็นต้องเรียนรู้เทคนิคการพูดอย่างไรให้มีความน่าเชื่อถือรวมถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่แสดงออกถึงความเป็นมืออาชีพ การตอบคำถามจากองค์กรจึงเป็นอีกหนึ่งเรื่องที่ต้องผ่านการฝึกฝน เพื่อช่วยให้คู่สนทนารู้สึกประทับใจ เพราะผู้รับโทรศัพท์ทำหน้าที่เปรียบเสมือนเป็นพนักงานต้อนรับขององค์กร ดังนั้นผู้รับโทรศัพท์จึงจำเป็นต้องตระหนักถึงมารยาทในการรับโทรศัพท์ ขอแนะนำเทคนิคง่ายๆ ในการรับมือกับบทสนทนาทางโทรศัพท์ให้ดูเป็นมืออาชีพและน่าเชื่อถือ

1. ยกหูโทรศัพท์ทันที

เมื่อมีเสียงกริ่งโทรศัพท์ดังขึ้นควรรีบรับสายทันที (ไม่ควรให้ดังเกิน 3 ครั้ง) เพราะการปล่อยให้ฝ่ายรอนาน ๆ เป็นเรื่องเสียมารยาท ดังนั้นจึงควรรับให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. งดเคี้ยวอาหาร ลดเสียงลง

ไม่ควรพูดโทรศัพท์ขณะกำลังรับประทานอาหารหรือดื่มเครื่องดื่มอยู่ การเคี้ยวอาหารไปด้วยขณะพูดเป็นการไม่ให้เกียรติต่อผู้ที่เราพูดด้วยและเป็นการทำลายบุคลิกภาพของผู้พูดด้วย หากมีสายเข้าหากคุยกันอยู่ควรลดเสียงเบาลงหรือเงียบเพื่อให้การสนทนาได้ยินชัดเจนและไม่เกิดเสียงสอดแทรกในระหว่างการสื่อสาร หรือขอปลีกตัวออกไปคุยในที่ที่เงียบ ไร้การรบกวน

3. การแนะนำตัวเอง

อย่าลืมที่จะแนะนำธุรกิจและอาจจะตัวคุณเองเพื่อให้คู่สนทนาแน่ใจว่าพวกเขาโทรมาถูกที่ หากคุณเป็นพนักงานต้อนรับเป็นเรื่องสำคัญที่คุณต้องระบุชื่อของบริษัท เนื่องจากคุณเป็นด่านแรกที่จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า คุณอาจจะใช้คำพูดเช่น “สวัสดีค่ะ บริษัท..... ต้องการติดต่อเรื่องอะไรคะ ”

4. เตรียมให้พร้อม

ควรเตรียมกระดาษ ดินสอ หรือปากกาไว้ให้พร้อม เพื่อจดบันทึกข้อความได้ทันที ในกรณีที่คู่สนทนาต้องการฝากข้อความที่มากเกินไปจนจำไหวและเป็นการดีที่พวกเขาจะไม่ต้องถือสายรอขณะที่คุณวิ่งค้นหากระดาษและปากกา

5. พูดให้ชัดเจน

การพูดอย่างชัดเจนคือหนึ่งในสิ่งที่แสดงออกถึงความเป็นมืออาชีพเพื่อให้การสื่อสารทั้งสองฝ่ายเข้าใจตรงกัน กระชับ และรวดเร็วที่สุด หากมีเวลาคุณควรพูดช้าๆ และแจ้งคำพูดของคุณเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลของคุณส่งไปถึงอีกฝ่ายอย่างครบถ้วน

6. ใช้สรรพนามเรียกอีกฝ่ายอย่างเหมาะสม

ถึงแม้ในต่างประเทศนิยมเรียกนามสกุลของลูกค้ายากกว่าจะเรียกชื่อจริง แต่ในประเทศไทยมักจะเรียกชื่อจริงตามหลังคำว่าคุณ ดังนั้นต้องใช้ชื่อที่เหมาะสมเมื่อทราบว่าคู่สนทนาเป็นใคร หากไม่ทราบชื่อก็ควรถามก่อน เพราะการที่เราจดจำชื่อลูกค้าได้จะเรাজดจำได้เร็วขึ้น

รหัสการสะกดชื่อผู้เข้าพัก

ในธุรกิจโรงแรมซึ่งเห็นความสำคัญของแขกผู้เข้าพักเป็นอย่างมาก รวมถึงการสะกดชื่อแขกไม่ให้ผิด ดังนั้นการสื่อสารทางโทรศัพท์ของผู้ที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมจึงใช้คำแทนตัวหนังสือ มีข้อกำหนดตกลงเป็นมาตรฐานทั่วโลกเรียกว่า Airline Code โดยใช้คำแทนตัวหนังสือดังนี้

A Able (เอเบิล)	B Baker (เบเคอะ)	C Charlie (ชาร์ลี)	D Dog (ด็อก)	E Easy (อีซี่)
F Fox (ฟ็อกซ์)	G George (จอร์จ)	H How (ฮาว)	I Item (ไอเท็ม)	J Jimmy (จิมมี่)
K King (คิง)	L Love (เลิฟ)	M Mike (ไมค์)	N Nancy (แนนซี)	O Oboe (โอโบ)
P Peter (พีเทอะ)	Q Queen (ควีน)	R Roger (รอกเจอร์)	S Sugar (ซูเกอะร์)	T Tare (แทร์)
U Uncle (อังเคิล)	V Victor (วิกเทอะ)	W William (วิลเลียม)	X X - ray (เอ็กซ์เรย์)	Y Yolk (โยค)
Z Zebra (ซีบระ)				