

การต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ

ทัศนคติที่ดีต่องานบริการ

นักบริการที่ดี ...อยู่ที่วิธีคิด

นักบริการที่ดี...อยู่ที่วิธีมอง

นักบริการที่ดี ...อยู่ที่วิธีปฏิบัติ

งานบริการลูกค้า สร้างความพึงพอใจสูงสุด วัดกันที่ ...ความประทับใจของลูกค้า

การทำงานบริการนั้น ย่อมเป็นที่คาดหวังของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ทั้งรอยยิ้ม มารยาท วิธีการพูดจา วิธีการบริการ รวมถึงความรู้ที่รู้จริงนี่คือโจทย์ที่ทำให้ท้าทาย กับคนทำงานอาชีพบริการเป็นอย่างมาก คุณมีวิธีรับมือกับความคาดหวังนี้ สิ่งที่สามารถช่วยให้เราทำงานได้ดี และมุ่งมั่นสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ นั่นคือ “ทัศนคติเชิงบวก กับงานบริการ” เคล็ดลับ (ที่ไม่ลับ) กับการสร้างทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการ มีดังนี้

1. มีความรักในงานบริการ มากกว่าการทำงานอาชีพบริการ เราทำในสิ่งที่รัก ย่อมมีประสิทธิภาพดีกว่า การจำเป็นต้องทำ เพราะความรู้สึกรัก เป็นยาวิเศษที่ช่วยสมานความเครียด ความเบื่อได้เป็นอย่างดี...ทำเพราะรัก แม้หนักก็สุขใจ
2. ตัดสินใจเลือกทำงานบริการด้วยตัวเอง ลองถามตัวเองดูว่าก็ครั้งที่เรตัดสินใจเองแล้วพลาด หรือเสียใจ เรายังรู้สึกถึงคุณค่าของการตัดสินใจในครั้งนั้น แทนด้วยคำว่า ประสบการณ์ หากเรตัดสินใจเองแล้ว เราจะรับผิดชอบแม้ต้องเผชิญกับความยากลำบาก
3. มีความมั่นใจในความสามารถของตัวเอง สิ่งสำคัญในการทำงานหากเรามีความมั่นใจ รู้จริง และผ่านการฝึกฝนมาอย่างดีแล้ว การสื่อสารกับลูกค้า ทั้งภาษากายและวาจา จะเป็นมิตรเราสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจได้อย่างมั่นใจ เพราะลูกค้าต้องการความเชื่อมั่น
4. มีความสุขกับการได้ช่วยให้ลูกค้าได้รับรอยยิ้ม และประทับใจ จากวงจรพฤติกรรมของมนุษย์ ความคิด ความรู้สึก การกระทำ จะเห็นว่า รอยยิ้มของเราสามารถ ส่งต่อความคิด ความรู้สึก และปฏิกิริยาตอบรับจากคนรอบข้างได้อย่างเป็นธรรมชาติ ใจสื่อถึงใจให้ประทับใจ
5. ยินดีเป็นผู้ให้บริการกับทุกคนด้วยหัวใจที่เปี่ยมสุข การคิดดี พูดดี ทำดี ทุกครั้ง เป็นการโปรแกรมตัวเองให้สามารถพัฒนาให้เป็นนักบริการมืออาชีพได้อย่างต่อเนื่อง หัวใจมีสุข พฤติกรรมภายนอกที่แสดงออกมา จะเป็นคำตอบของคนมีความสุข มีความยินดีช่วยเหลือ ไม่มองว่าเป็นภาระ คำตอบที่ลูกค้าต้องการได้รับการตอบสนอง ลูกค้าประทับใจไม่รู้ลืม

ประโยชน์ต่อตัวผู้ให้บริการเองกับการสร้างทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการ

1. ทำให้เราได้ใช้ศักยภาพเพิ่มมากขึ้นกับปัญหาที่แตกต่าง ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ทักษะของงาน การเจรจากับลูกค้า และการขอความร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
2. ทำให้เราได้ประสบการณ์หรือมุมมองใหม่ๆ ตลอดเวลา ไม่มีอาชีพไหนพบเจอกับปัญหาได้มากเท่าอาชีพงานบริการ เพราะเราได้มุมมองทั้งเรื่องของ คน สิ่งแวดล้อม และ การแข่งขัน

3. ทำให้เราได้รับความสุขจากความสุขของลูกค้าที่ผ่านปัญหาไปได้อย่างรวดเร็ว คนที่มีความทุกข์มา ไม่ว่าจะมากหรือน้อย หากเราสามารถเป็นผู้สร้างสุขให้เขาได้ สุดยอดแค่ไหนกัน
4. ทำให้เราได้พิสูจน์ความอดทน ทั้งที่เป็นเรื่องเดิม ซ้ำๆ แต่เรายังยินดีบริการด้วยใจ หลายครั้งเราเคยรู้สึกกันไหม ปัญหาที่ตอบไปแล้วกว่า 10 ครั้ง ทำไมยังต้องถามอีก แต่หากเราทำงานอาชีพบริการ เราต้องตอบแบบเดิมวันละกว่า 50 ครั้ง
5. ทำให้เรามีความภูมิใจได้วันละหลายๆ ครั้ง กับการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เรื่องราวของการสร้างทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการเป็นสิ่งสำคัญมาก หากเราไม่สามารถ เลือกคิด เลือกมองในมุมดีๆ ได้ ย่อมส่งผลต่อภาพลักษณ์ของตัวเราเอง และองค์กรอย่างมาก การที่เราสามารถปฏิบัติได้จนเป็นธรรมชาติของตัวเองได้ยิ่งยอดเยี่ยมมาก เพราะความสำเร็จของลูกค้าย่อมเป็นความสำเร็จของผู้ให้บริการ วันนี้เรามาเริ่มสะสมความภูมิใจกับความสุขของลูกค้าที่มีความสุขจากการให้บริการของเรา กัน แล้วเก็บใส่กระปุกความสุข

มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ

การวางตัวในฐานะตัวแทนของหน่วยงาน ต้องรู้จักวางตัวให้เหมาะสมถูกกาลเทศะ มีการแสดงออกที่เป็นมิตร เปิดเผยและจริงใจ ปฏิบัติอย่างกระตือรือร้น สนองความต้องการของลูกค้า รู้จักทักทายให้เหมาะสมแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ ตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ ไม่พูดมากแต่พูดให้เกิดประโยชน์ และใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม โดยทั่วไปอาจใช้พฤติกรรม “4ส” ในการวางตัว ดังต่อไปนี้ สง่า ให้ความรู้สึกระทึกใจเมื่อแรกเห็น เดิน ยืน นั่ง ตัวตรง ไม่หลุกหลิก ไบหน้า เกือบเงา ผมเผ้าเรียบร้อย สะอาด อ่าบนำชำระร่างกาย แต่งกายเรียบร้อย ไม่มีกลิ่นน่ารังเกียจ สุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี พูดด้วยถ้อยคำที่น่าฟัง ไม่ส่งเสียงดังเอะอะ สงบ รับฟังคำติชมของลูกค้า หลีกเลี่ยงการโต้เถียง ไม่พูดเพื่อเจ้าไร้สาระ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ทุกคนต่างมีความปรารถนาที่จะเป็นผู้มีความภาคภูมิใจในบุคลิกภาพของตนเองแต่บางครั้งก็ไม่ มีความแน่ใจว่าบุคลิกภาพแบบใดที่น่าพอใจที่สุด และในบางครั้งเราก็แทบจะไม่เข้าใจด้วยซ้ำไปว่า บุคลิกภาพนั้นหมายถึงสิ่งใดกันแน่ บางคนมีความเข้าใจเพียงว่า การแต่งกายดี การมีไบหน้าท่าทางและ 25 รูปร่างที่ดีเป็นเครื่องสื่อแสดงถึงบุคลิกภาพที่น่านิยมเลื่อมใสศรัทธา ความจริงบุคลิกภาพมิได้หมายถึงเพียง รูปร่าง หน้าตา ท่าทางภายนอก แต่รวมไปถึงนิสัยใจคอ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ปรากฏให้เห็นจากภายนอกในทันทีทันใด บุคลิกภาพของคนเรานั้นมีความสำคัญมากการที่เราจะประสบความสำเร็จหรือไม่ในงานอาชีพ การพบปะติดต่อกับบุคคลนานาชนิดก็ตีแม่กระทั่งการพบปะกับผู้ใช้บริการ การที่บุคคลต่างๆ จะให้ความรู้สึก นิยม ยกย่อง นับถือ ให้ความรัก เอ็นดู เกลียด หรือมีทัศนคติอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของเราเอง ทั้งนี้เพราะบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้พบเห็น “บุคลิกภาพ” เป็นการรวมลักษณะต่าง ๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคลหนึ่ง ๆ อันประกอบด้วย รูปร่าง ลักษณะ อากัปกริยา คำพูด น้ำเสียง การแสดงท่าทาง รวมทั้งพฤติกรรมที่แสดงออก อุปนิสัยใจคอ ทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ เราจึงอาจแยกพิจารณาบุคลิกภาพที่ดีได้กว้าง ๆ ดังนี้

1. ส่วนที่เกี่ยวกับกาย ได้แก่ การมีสุขภาพพลานามัยดี แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย กิริยาท่าทางสง่าผ่าเผย ท่าทางร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ใช่ลูกหลี่ลูกลน

2. เสียงและภาษาที่พูด น้ำเสียงแจ่มใส ชัดเจน ไม่เบาและไม่ดังเกินไป พูดจาฉะฉาน ได้เรื่องได้ราว ไม่เพ้อเจ้อ หรือพูดคลุมเครือภาษาที่พูดเป็นภาษาที่คนทั่วไปเข้าใจ ใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคล และถูกกาลเทศะ ผู้ให้บริการควรปรับปรุงบุคลิกภาพอย่างไร วิธีปรับปรุงแก้ไขให้มีบุคลิกภาพที่ดีขึ้นอาจพิจารณาการปฏิบัติตนเป็นคนใจกว้างขวาง ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น เป็นตัวของตัวเอง แสวงหาคำแนะนำ กระทำแต่สิ่งที่ถูกต้องด้วยความ ตั้งใจและไม่ย่อท้อ ตรวจสอบผลความก้าวหน้าของตนเองอยู่เสมอ การเสริมสร้างบุคลิกภาพ มี 7 ประการ

- 1.การมอง
- 2.การแต่งกาย
- 3.การพูด
- 4.การเดิน
- 5.การแสดงท่าทาง
- 6.ทักษะในการทำงาน
- 7.สุขภาพ

