

การสื่อสารและเทคโนโลยีในงานบริการ

5. วิธีการสื่อสารให้ลูกค้าพึงพอใจ

ในงานบริการลูกค้า ไม่มีอะไรจะเท่ากับการที่เราต้องติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และให้บริการเพื่อให้ลูกค้าได้ความพึงพอใจกลับไป ดังนั้นสิ่งที่สำคัญก็คือ วิธีสื่อสาร อย่งไรให้ได้ถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจสูงสุด วันนี้จะขอแนะนำ วิธีสื่อสาร กับลูกค้า ที่ลื่นทำได้ง่าย ๆ โดยที่คุณไม่จำเป็นต้องพึ่งตำราใดๆ ให้เสียเวลาเลยละ ทั้งยังสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน มิกซ์แอนด์แมทช์ (Mix and Match) จนอาจเป็นข้อดีที่จะติดเป็นนิสัยคุณโดยไม่รู้ตัวเลยก็ได้ รายละเอียด

วิธีการสื่อสาร อย่งไรให้เป็นที่พึงพอใจกับลูกค้าและเข้าถึงได้ดีที่สุด

1. พูดน้อยฟังมาก เมื่อลูกค้าต้องการแสดงความคิดเห็น เราก็ต้องรับฟังด้วยความสงบ และเมื่อเราแสดงความคิดเห็นบ้าง ลูกค้าก็จะยินดีรับฟัง เป็นคุณสมบัติแรกๆ ที่ควรทำอย่างยิ่ง เพื่อเปิดโอกาสทั้งตัวเราเองและลูกค้าเช่นกัน

2. อย่าพูดสอดแทรกกลางคัน การพูดสอดแทรกบ่อย ๆ จะทำให้ลูกค้าไม่สบายใจ และสร้างความไม่พึงพอใจแก่ลูกค้าเป็นอย่างมาก ฉะนั้นควรระวังให้มากเรื่องการพูดแทรก แม้แต่การสนทนาทั่วไปก็คงไม่มีใครชอบแน่ๆ

3. อย่าเอาแต่โต้แย้ง ซึ่งข้อนี้เป็นข้อที่สำคัญมาก เนื่องด้วยคนเรามักเคารพคนที่พูดจานอบน้อมอ่อนโยน ถ้าเราพูดจาเสียงดังหรือยกย่อน ก็มีแต่จะทำให้ลูกค้าต้ออริ้นมาก ยิ่งขึ้น และคนชอบโต้แย้งจะไม่มีทางเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้เลย

4. ไม่ต้องแย่งกันแสดงความคิดเห็น ทางที่ดีควรให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นก่อน แล้วเราค่อยตอบหรือแสดงความคิดเห็น

5. เมื่อเราเข้าใจเป้าหมายและสภาพของลูกค้าแล้ว ควรจะทบทวนอีกรอบ โดยปกติแล้วลูกค้าก็หวังจะให้เราเข้าใจความรู้สึกของเขา ซึ่งถ้าเรายอมอ่อนข้อให้ในบางเรื่อง และพยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ก็จะทำให้ลูกค้าสนใจฟังมากขึ้น และช่วยให้เขาเข้าใจเหตุผลของเราได้

6. จับจุดหนัก จำไว้ให้มั่น จะได้ไม่ลืมขณะที่มีข้อโต้แย้ง นั่นคือ ต้องมีหลักในการคิดและไม่หลุดออกจากกรอบที่เราตั้งเอาไว้ ถ้าเราลืมหรือหลุดจากกรอบที่เราตั้งไว้ อาจจะทำให้องค์กรของเราเสียผลประโยชน์มากก็เป็นได้

7. เวลาอธิบาย ต้องพยายามอย่าออกนอกประเด็น ซึ่งวิธีที่ดีในการทำให้ไม่ออกนอกประเด็นมากก็คือ เห็นด้วยกับปัญหา ที่ไม่สลักสำคัญชั่วคราว หลีกเลี่ยงการโต้แย้งที่ไม่จำเป็น รับเรื่องเอาไว้และนำไปปรึกษากับผู้บังคับบัญชา เพื่อยืดการอธิบายหรือข้อขัดแย้งออกไป พยายามอย่าให้ลูกค้าจับเอาประเด็นที่พูดไปปนกับอีกประเด็น จะยิ่งทำให้เป็นปัญหามากขึ้น

8. อย่าคัดค้านความคิดเห็นบางอย่างของลูกค้าซึ่งหน้า ซึ่งที่จริงแล้วคนเราล้วนชอบรักษาทำที่ร่วมมือกัน ไม่อยากขัดแย้ง หลักการที่สำคัญก็คือ เราต้องมีเป้าหมาย ที่จะให้บริการลูกค้าโดยยังอยู่ในกรอบที่เราเองก็สามารถทำได้

ดังนั้นสิ่งสำคัญในการบริการลูกค้า คือ พนักงานจะต้องถามตัวเองอยู่เสมอระหว่างการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ กับการชนะข้อโต้แย้ง สิ่งไหนสำคัญกว่ากัน และนี่ก็เป็นเคล็ด(ไม่) ลับ ฉบับการติดต่อสื่อสารกับ

ลูกค้า ที่ได้นำเสนอเพื่อสร้างให้ฝ่ายบริการลูกค้ามีความแข็งแกร่ง และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าสูงสุด อย่างน้อย ก็เป็นประโยชน์กับตัวคุณและลูกค้าทั้งสองฝ่ายอีกด้วย และที่สำคัญจะเพิ่มศักยภาพและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรอีกด้วย ฉะนั้นแล้วเรื่องนี้ก็ไม่ควรมองข้าม และควรให้ความสนใจอย่างมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะการสื่อสารและการติดต่อลูกค้า นับเป็นก้าวสำคัญสำหรับการทำงาน และเส้นทางการทำงานทุกทางอีกด้วย หวังว่าเพื่อน พี่ๆ น้องๆ ที่กำลังคิดจะหาวิธีรับมือและแก้ไขการสื่อสารของตัวเองก็ถือว่ามาถูกทางแล้วละ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดสูงสุดได้ด้วย

ตัวอย่างคำพูดเชิงบวกในการบริการลูกค้า อาทิ

ไม่ควรใช้

คุณต้อง ...

ดิฉัน/ผมทำไม่ได้ค่ะ

คุณพูดว่า...

ระบบใหม่ของเราค่อนข้างยุ่งยาก...

อ้อ .. คุณกำลังจะบอกว่า

ขอโทษค่ะ/ครับ

ปัญหานี้คือ ...

ควรใช้

ดิฉัน/ผม ขอแนะนำให้คุณ ...

ดิฉันจะพยายามแก้ปัญหานี้อย่างเต็มที่ค่ะ/ครับ

ที่เราได้หารือเกี่ยวกับ ...

ดิฉัน/ผม จะแนะนำขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดค่ะ/ครับ ...

(รับฟังลูกค้าให้จบก่อนสรุปความต้องการของลูกค้า)

ดิฉัน/ผม ขออภัยในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นค่ะ/ครับ แนวทางแก้ไข

ดังนั้นสิ่งสำคัญในการบริการลูกค้า คือ พนักงานจะต้องถามตัวเองอยู่เสมอระหว่างการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ กับการชนะข้อโต้แย้ง สิ่งไหนสำคัญกว่ากัน และนี่ก็เป็นเคล็ด(ไม่) ลับ ฉบับการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ที่ได้นำเสนอเพื่อสร้างให้ฝ่ายบริการลูกค้ามีความแข็งแกร่ง และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าสูงสุด อย่างน้อย ก็เป็นประโยชน์กับตัวคุณและลูกค้าทั้งสองฝ่ายอีกด้วย และที่สำคัญจะเพิ่มศักยภาพและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรอีกด้วย ฉะนั้นแล้วเรื่องนี้ก็ไม่ควรมองข้าม และควรให้ความสนใจอย่างมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะการสื่อสารและการติดต่อลูกค้า นับเป็นก้าวสำคัญสำหรับการทำงาน และเส้นทางการทำงานทุกทางอีกด้วย หวังว่าเพื่อน พี่ๆ น้องๆ ที่กำลังคิดจะหาวิธีรับมือและแก้ไขการสื่อสารของตัวเองก็ถือว่ามาถูกทางแล้วละ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดสูงสุดได้ด้วย