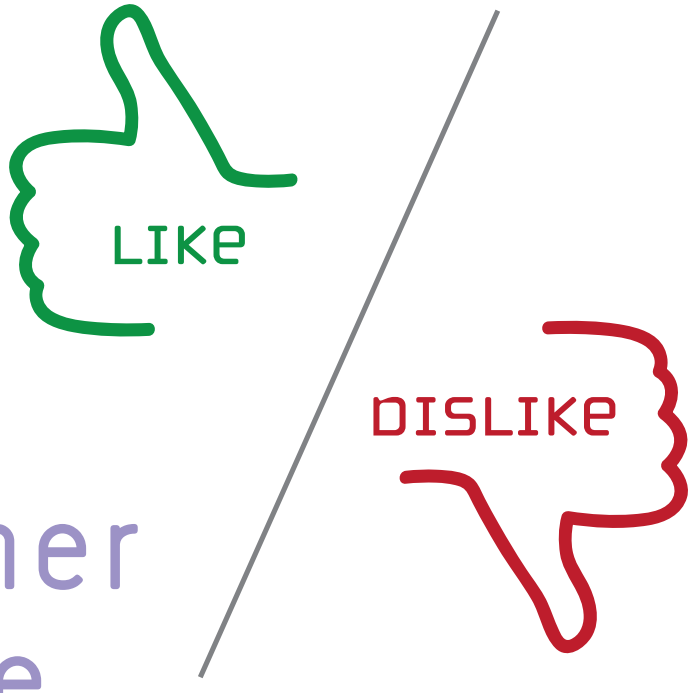

Customer Service Attitude

ทัศนคติของผู้ให้บริการลูกค้า

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคากุล
Chief Consulting Officer
The Impression Consultant Co., Ltd.
pisit@impressionconsult.com

สำหรับผู้ให้บริการลูกค้าในทุกตำแหน่งงานไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย งานบริการลูกค้า Call Center Supervisor หรือ ผู้จัดการ ล้วนเป็นผู้ที่มีความสำคัญ เพราะทุกอิริยาบถของผู้ให้บริการเหล่านี้ จะส่งผลถึงความรู้สึกของลูกค้าในทุกวินาทีที่ได้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็น คำพูด น้ำเสียง กริยาท่าทาง สีหน้า อาการ และการแต่งกายฯ

ยกตัวอย่างเช่น คำพูดว่า **"สวัสดีค่ะ"** คนหนึ่งเปล่งน้ำเสียงคำนี้ด้วยความเต็มใจพร้อมรอยยิ้ม ส่วนอีกคนเปล่งคำนี้ด้วยน้ำเสียงแผ่วเบา ไร้เรี่ยวแรง ลูกค้าจะสัมผัสได้และอิริยาบถเหล่านี้ ก็ส่งผลถึงภาพลักษณ์ของการบริการ ภาพลักษณ์ขององค์กรทั้งสิ้น

พฤติกรรมต่างๆ
ที่เกิดขึ้นของพนักงาน
ล้วนเกิดจาก

ทัศนคติ

คือ มุมมองความคิด
วิธีคิด ต่องาน ต่อลูกค้า
ต่อผู้คน

ทัศนคติ จะเป็นตัว
กำหนดพฤติกรรม

ทุกสิ่งที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้คน ต่องาน ต่อลูกค้าย่อมเกิดจากมุมมองความคิด หากเขาคิดว่าลูกค้าเดินเข้ามาแล้วทำให้เขาเหนื่อขึ้น ทำงานลำบากขึ้น ทำงานยากขึ้น หรือถ้าเจอลูกค้าที่เข้มงวดหน่อยก็ไม่อยากจะให้บริการ มุมมองความคิดแบบนี้ เป็นมุมมองความคิดที่ "**ผิด**" ต้องรีบแก้ไข ถ้าองค์กรใดมีพนักงานที่มีความคิดแบบนี้อยู่ละก็ ต้องรีบปรับจูนความคิดทัศนคติใหม่โดยด่วน

ที่มา:
https://www.linkedin.com/pulse/20130312012437-659753-how-busy-people-find-time-to-think-deeply

มุมมองความคิดที่ถูกต้องควรปลูกฝังไว้กับผู้ให้บริการลูกค้าทุกคน ผมมีมาฝาก 3 ข้อ ดังนี้

1. ไม่มีลูกค้า ไม่มีเรา

เราสามารถบอกพนักงานทุกคนได้เลยว่า ลูกค้าทุกคนมีความสำคัญ ลูกค้าเปรียบเสมือนเป็นผู้ให้เงินเดือนเรา ถ้าไม่มีลูกค้า เข้ามาใช้บริการ เข้ามาติดต่อ เข้ามาซื้อสินค้าร้านของเรา ธุรกิจของเราบริษัทของเราก็อยู่ไม่ได้ เมื่อบริษัทอยู่ไม่ได้ก็ไม่สามารถจ้างพนักงานได้

ดังนั้นลูกค้าทุกรายจึงมีความสำคัญยิ่งมีจำนวนเยอะ ยิ่งซื้อเยอะยิ่งดี ทำให้องค์กรเติบโต เมื่อองค์กรเติบโต เราทุกคนพนักงานทุกคนก็จะเติบโต คู่ไปกับองค์กรด้วย

2. ปัญหาทำให้เราเก่งขึ้น

เราต้องมองว่าทุกคน ทุกร้าน ทุกงาน ทุกธุรกิจ ต้องเจอกับปัญหา ผู้ทำงานให้บริการลูกค้า ย่อมเจอกับลูกค้าหลายสไตล์ลูกค้าบางคนก็ทำให้เราเจอกับปัญหา และงานในแต่ละวันที่เราทำก็อาจเจอกับปัญหาบ้างก็ได้ การมีปัญหาถือว่าเป็นเรื่องปกติ เพราะถ้าที่ใดไม่มีปัญหา เขาก็ไม่ต้องจ้างเรามาทำงานหรอก ที่เขาจ้างมาเพราะให้เรามาช่วยแก้ปัญหา การเจอปัญหาแล้วแก้ไขได้ เหมือนกับการขึ้นบันไดได้สูงขึ้นไปอีกขั้น เมื่อเราเจอปัญหา เราต้องสู้กับปัญหา การที่กลัวปัญหา มองข้ามปัญหา ไม่สนใจกับปัญหา เหมือนกับการอยู่กับที่ไม่ได้ไปไหน เมื่อเจอปัญหา สิ่งที่ต้องทำก็คือ กล้าเผชิญและแก้ไขปัญหานั้นให้ลุล่วง จนลูกค้าพอใจ พร้อมทั้งช่วยกันวางแผนป้องกันปัญหา ไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก

3. พัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ในภาพของการทำงานในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะรัฐ หรือเอกชนมีการแข่งขันที่สูงมากขึ้น ในแต่ละองค์กร แต่ละธุรกิจก็มีการพัฒนามากขึ้นด้วยเช่นกัน อีกทั้งลูกค้าก็มีความต้องการที่สูงขึ้นเรื่อยๆ เมื่อเวลาผ่านไปในแต่ละเดือน ลูกค้าที่ใช้สินค้าและบริการของเราเขาก็มีความต้องการที่สูงมากขึ้นไปเรื่อยๆ ด้วยเช่นกัน

ปีที่แล้วคนเข้าร้านกาแฟต้องการได้รับกาแฟอร่อยๆมาทานสัก 1 แก้ว แค่นี้เป็นพอ แต่ปีนี้ลูกค้าคนเดียวกันนี้ เขาต้องการนอกจากกาแฟหนึ่งแก้ว ก็คือรอยยิ้มของพนักงาน แอร์ที่เย็นสบาย Wifi ที่ใช้ท่องอินเทอร์เน็ต คำแนะนำในตัวผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ บรรยากาศดีๆ ในร้านและอื่นๆ อีกมากมายที่เขาต้องการจะได้รับในการเข้าไปแค่ดื่มกาแฟหนึ่งแก้ว

เมื่อสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นในทุกธุรกิจ พนักงานผู้ให้บริการลูกค้าทุกคนจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าและธุรกิจ เมื่อพนักงานพัฒนาตนเองอยู่ทุกวัน ย่อมมีสมรรถนะ (Competency) ที่สูงขึ้น มีความเก่งขึ้น พนักงานก็จะได้รับการยกระดับผลตอบแทนของตนเองสูงขึ้น อีกทั้งยังเป็นที่หมายปองขององค์กรธุรกิจอื่นๆ ด้วย

นี่คือ 3 สิ่งที่ควรนำมาพัฒนาทัศนคติของผู้ทำงานให้บริการลูกค้า ถ้าองค์กรของเรามีพนักงานที่มีทัศนคติทั้ง 3 ข้อนี้ จะช่วยส่งผลให้องค์กรมีบรรยากาศการทำงานที่ดี เข้าใจเพื่อนร่วมงานและลูกค้า เป็นพื้นฐานของการทำงานแบบทุกคนมีส่วนร่วมในการส่งมอบประโยชน์ที่ดี (Customer Centric) ให้แก่ลูกค้าของเรา