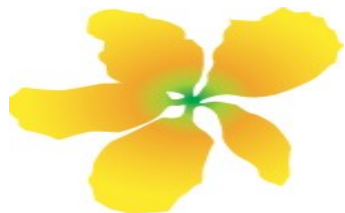


ศิลปะการพูดในงานบริการ

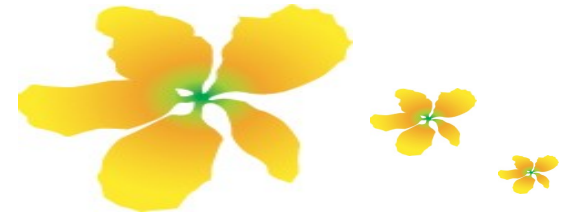


บุญญาบดี พงษ์ศิลา

17 มกราคม 2551



ความสำคัญ



การสื่อสารด้วยถ้อยคำ ภาษา น้ำเสียง
ท่าทาง ที่แสดงความจริงใจ ความเข้าใจที่ดี
ต่อผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ
มีคุณค่า ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ
จงใจ ให้ยอมรับและปฏิบัติตามด้วย
ความเต็มใจ



หลักการสื่อสารเพื่อความพึงพอใจ

- ★ ให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer)
- ★ ให้ข้อมูลอย่างมีคุณภาพ (Quality)
- ★ สร้างความสัมพันธ์ที่ดี (Relation)
- ★ สร้างความพอใจในงานบริการ (Service)



เป้าหมายในการสื่อสาร

★ สร้างความพึงพอใจ

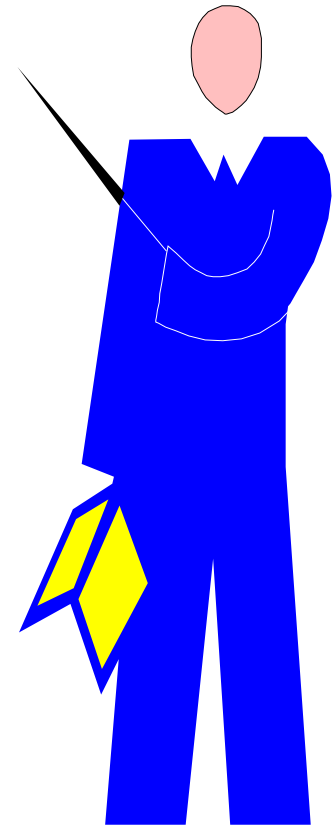
★ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

★ สร้างความรู้สึที่ดี

★ สร้างความมั่นใจ

★ สร้างสายสัมพันธ์

★ สร้างแรงจูงใจ



การใช้ถ้อยคำ ภาษา น้ำเสียงในงานบริการ

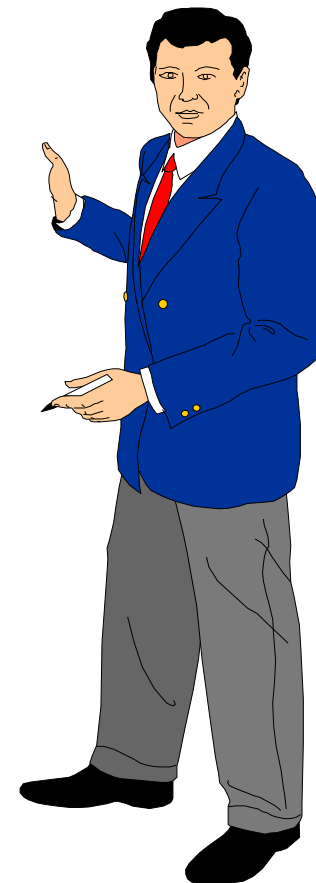


เป้าหมาย	สายตา, ท่าทาง น้ำเสียง
→ ความสนใจ	→ สบตาผู้ฟัง ปรากฏตัวสุภาพ น้ำเสียงอ่อนโยน
→ ความเป็นมิตร	→ ยิ้มแย้มแจ่มใส สายตาอ่อนโยน เสียงสดใส แสดงความเป็นกันเอง
→ ความใส่ใจ	→ ท่าทาง อ่อนโยน นอบน้อม สายตาเป็นมิตร
→ ความมั่นใจ	→ สายตา ท่าทาง มุ่งมั่น น้ำเสียงดังกังวานแจ่มใส
→ ความจริงใจ	→ สายตา ท่าทาง อ่อนโยน น้ำเสียงชวนฟัง
→ ความเข้าใจ	→ สายตา อ่อนโยน น้ำเสียง นุ่มนวล ท่าทางเป็นมิตร



การตอบคำถามอย่างมั่นใจ

- ★ คำขึ้นต้นอย่างสุภาพ
- ★ ตั้งใจฟังคำถามด้วยความใส่ใจ
- ★ หากฟังไม่ชัดควรกล่าวคำขอโทษ
- ★ ตอบตรงประเด็นใช้ภาษาเข้าใจง่าย
- ★ คำพูด/น้ำเสียงแสดงความเต็มใจตอบคำถาม





การปฏิเสธอย่างมีศิลปะ

- กล่าวคำขอโทษก่อนปฏิเสธ
- ความเห็นใจพร้อมหาทางช่วยเหลือ
- แนะนำทางออกอื่น
- แสดงความพยายามที่จะทำ
- นำเสียงอ่อนโยน เข้าใจความรู้สึกของผู้ฟัง
- บอกเหตุผลความจำเป็นที่ทำให้ไม่ได้
- พยายามหลีกเลี่ยงการใช้คำว่า ไม่ได้, ไม่ให้, ไม่มี, ไม่รู้



การตอบข้อร้องเรียนหรือคำบ่น



- รับฟังอย่างตั้งใจและใส่ใจทั้งสายตาและท่าทาง
- พร้อมเสมอที่จะกล่าวคำ “ขอโทษ” “ขออภัย”
- ไม่โต้เถียง...แต่ต้องอดทนฟัง
- ไม่พูดสวนแต่ต้องฟังจนจบ
- ไม่บอกปิด แต่ต้องรับเรื่องไว้เอง



การตอบข้อร้องเรียนหรือคำบ่น



- ไม่ผิดผ่อน แต่ต้องถือว่าเป็นเรื่องด่วน
- ไม่โยนกลอง แต่ต้องถือเป็นความรับผิดชอบ
- ไม่แสดงความขึงใจ... แต่ให้แสดงความน่าเชื่อถือ
- ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ... แต่กล้ารับผิดชอบ
- ไม่พูดก่อนคิด... แต่ต้องคิดก่อนพูด



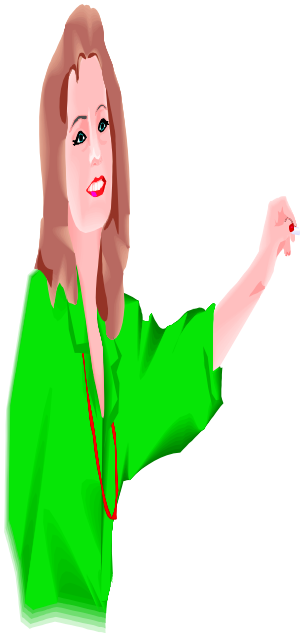
เคล็ดลับในการสื่อสารที่ดี



- บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ
- มีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า, บริษัท
- มีความรักในการบริการ
- มีความรอบรู้ข้อมูล
- มีความสุข สดชื่น อารมณ์ดี
- มีความมั่นใจในตนเอง
- มีอุปนิสัยสุภาพอ่อนโยนจริงใจ



จิตวิทยาในการบริการ



- ★ ให้การต้อนรับแบบไทย ๆ
- ★ พร้อมจะพบกับทุกคน
- ★ พร้อมจะพูดดีกับทุกคน
- ★ พร้อมจะให้เกียรติกับทุกคน
- ★ สม่่าเสมอคงเส้นคงวา มีมาตรฐาน
- ★ รูปแบบ เรียบง่ายให้ความสบายใจ
- ★ มีความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับ



ความงดงามในงานบริการ (Beauty of Service)



- บุคลิกภาพ (สง่างาม สะอาด น่าเชื่อถือ)
- สายตา (เป็นมิตร สุภาพ ให้เกียรติ)
- วิธีพูด (อ่อนหวาน อ่อนโยน นุ่มนวล)
- การแสดงออก (สุภาพ อ่อนน้อม จริงใจ)
- วิธีให้บริการ (รวดเร็ว ถูกต้อง สะดวก)
- สถานที่ (สวยงาม สะอาดตา น่ามอง)



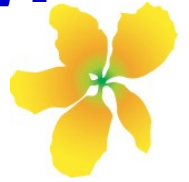
ความสำคัญของการรับโทรศัพท์

- เป็นภาพลักษณ์ของหน่วยงาน
- เป็นเสมือนประชาสัมพันธ์หน่วยงานเสมือน
- เป็นตัววัดคุณภาพงานบริการ
- เป็นเสมือนพนักงานขาย
- เป็นเครื่องมือสื่อความสุภาพของผู้ใช้บริการ





มารยาทการติดต่อทางโทรศัพท์



ผู้รับสาย

- รับทันที/ความพร้อม
- แจ้งชื่อหน่วยงาน/ผู้รับสาย
- ใส่รอยยิ้มขณะพูด/วาจาสุภาพ
- เอ่ยชื่อผู้ที่สนทนาด้วยความถูกต้อง



มารยาทการติดต่อทางโทรศัพท์ (ต่อ)



- ต้องทราบเบอร์ภายใน/วิธีโอนสาย
- การพัก/รอสาย ควรแจ้งข้อมูลกลับ
- เอื้อเฟื้อในการรับฝากข้อความ
- จบการสนทนาอย่างสุภาพ

มารยาทการติดต่อทางโทรศัพท์ (ต่อ)

ผู้ติดต่อไป



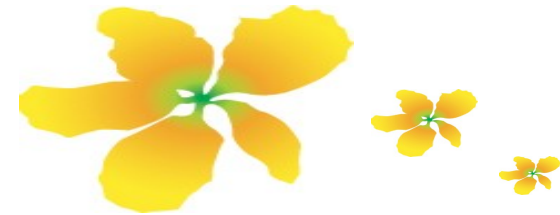
- บันทึกหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้บ่อย
- เตรียมเรื่องที่จะพูดและพร้อมอุปกรณ์
- เริ่มต้นด้วยการแนะนำตนเอง/หน่วยงาน
- ให้ความสำคัญจะติดต่อกลับ ควรกระทำ
- ใจกับการสนทนา “สวัสดี” “ขอบคุณ”
- ใจเวลาผู้รับสาย
- ใจเวลาในการสนทนาพอสมควร



ข้อควรหลีกเลี่ยงการโทรศัพท์



- พูดพิมพ์
- รับประทาน/เคี้ยว
- พูดดัง/ค่อย
- พูดช้า/เร็ว
- หายใจหนัก/แรง
- ผูกขาดการใช้โทรศัพท์
- ให้ถือสายคอยขณะที่ท่านคุยกับผู้อื่น



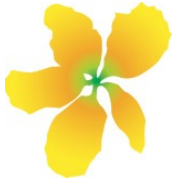
ความอดกลั้นขณะใช้โทรศัพท์



- ไม่โกรธเมื่อมีผู้หมุนโทรศัพท์ผิด
- อดกลั้นกับผู้ที่พูดจาวกวน/พูดไม่เก่ง
- ช่มสดีอารมณ์ ก่อนรับโทรศัพท์
- เมื่ออารมณ์เสีย เพราะเรื่องงานล้นมือ
- ทำงานผิดพลาด / เรื่องส่วนตัว
- ไม่ควรระบายกับโทรศัพท์
- อดกลั้นตอบคำถามซ้ำซากจากลูกค้า



การพูดโทรศัพท์ที่ดี



- กล่าวคำทักทายอย่างสุภาพ
- แนะนำตนเองอย่างมั่นใจ
- น้ำเสียงอ่อนโยน
- ถ้อยคำไพเราะสุภาพมีหางเสียง
- กล่าว “ขอโทษ” และ “ขอบคุณ” อย่างเหมาะสม
- ตอบรับเป็นระยะ ๆ
- โอนสายและวางสายอย่างมีมารยาท

เทคนิคการโต้ตอบลูกค้า



- ❖ เป็นนักฟังที่ดี
- ❖ ใจเย็น/ยิ้มแย้ม
- ❖ ให้เกียรติลูกค้า
- ❖ รู้เรื่องสินค้า/บริการ
- ❖ ศึกษาเรื่องที่โต้แย้ง เพื่อตอบได้ทัน
- ❖ “ขอบคุณ” ก่อนการวางโทรศัพท์





คำพูดที่ควรใช้ในการสื่อสารโทรศัพท์

สวัสดีค่ะ ดิฉัน

มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

กรุณารอสักครู้.....

ยินดีให้บริการค่ะ





ประโยคแจ้งทราบ

ขออนุญาตโอนสายให้.....

ขอแนะนำให้คุณ.....

กรณีนี้คุณควรจะ.....

เพื่อความ.....คุณควรจะ.....

ขอความกรุณาช่วย.....



ประโยคคำถามที่สุภาพ



คุณสะดวกไหมที่จะ/ถ้า.....

ขอทราบชื่อ..... นามสกุล.....

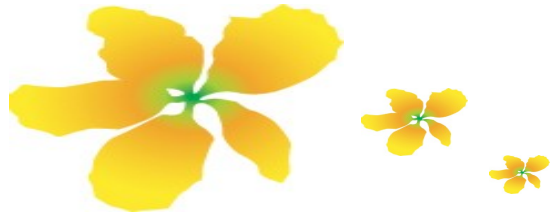
ขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ.....



เทคนิคการโทรศัพท์ที่ประทับใจ

- ยิ้มแย้ม อารมณ์ดี.....ก่อนสื่อสาร
- อ่อนหวาน ถ้อยคำ ภาษา
- น้ำเสียง อ่อนโยน มีเมตตา
- ศรัทธา บริการ อย่างมั่นใจ
- แนะนำ ก่อนขอไม่รบกวน
- ติดตาม สถานสัมพันธ์เสียงสดใส
- สื่อสาร บริการ อย่างจริงใจ
- สนใจ ใส่ใจ เข้าใจ ทุกระดับ ประทับใจ





ฝากไว้

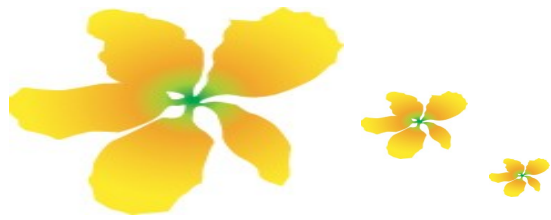
การใช้โทรศัพท์เป็นเครื่องมือ สื่อภาพลักษณ์ที่ดี

และมาตรฐานของบุคคลและขององค์กร ถ้าประสบ

ความสำเร็จย่อมสร้างความพึงพอใจ ผลงาน

ความก้าวหน้าและความเชื่อถือสำหรับองค์กร





ขอขอบคุณ

อาจารย์วิยะดา วรรณานันท์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช

