



การต้อนรับ และการเป็นเจ้าบ้านที่ดี

Being a Good Host

Being a Good Host

Being a Good Host

Being a Good Host

Being a Good Host



Tourism Authority
OF Thailand



การต้อนรับ และการเป็นเจ้าบ้านที่ดี

Being a Good Host



สารจากผู้นำการทรงงานเกี่ยวแห่งประเทศไทย

โครงการพัฒนาทักษะในการให้บริการ การต้อนรับและการเป็นเจ้าบ้านที่ดีให้แก่บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไป

เป็นอีกหนึ่งโครงการตามนโยบายของภาครัฐโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อช่วยเหลือและสร้างโอกาสการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ตกงานอันเนื่องมาจากกรณีพิชิตภัย และสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ประชาชนในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงาให้ได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพ และเตรียมพร้อมกลับเข้าสู่การทำงานอีกครั้ง

ทบทวนเชื่อมั่นว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ ซึ่งถือเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการให้การต้อนรับและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว จะสามารถเพิ่มพูนความรู้ด้านการให้บริการที่สร้างความประทับใจและการให้การต้อนรับ รวมถึงการเป็นเจ้าบ้านที่ดี เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในฤดูกาลที่จะมาถึงนี้ได้

ดังนั้นเพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการนี้ได้ประโยชน์จากความรู้ในการอบรมอย่างสมบูรณ์ จึงได้จัดทำหนังสือ คู่มือการต้อนรับและการเป็นเจ้าบ้านที่ดี เล่มนี้ขึ้น โดยรวบรวมและเรียบเรียงขึ้น เพื่อเป็นสื่อสนับสนุนการฝึกอบรมครั้งนี้

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือที่จัดทำขึ้นนี้เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่มีความสนใจในงานด้านบริการและพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อยกระดับมาตรฐานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยให้ดียิ่งขึ้นสืบไป

คำนำ

“การต้อนรับนักท่องเที่ยว และการเป็นเจ้าบ้านที่ดี”

เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดประการหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพราะหากเจ้าของพื้นที่ไม่ต้องการและไม่ต้อนรับนักท่องเที่ยวแล้ว การท่องเที่ยวก็คงจะไม่สามารถเจริญเติบโตต่อไปได้อย่างแน่นอน

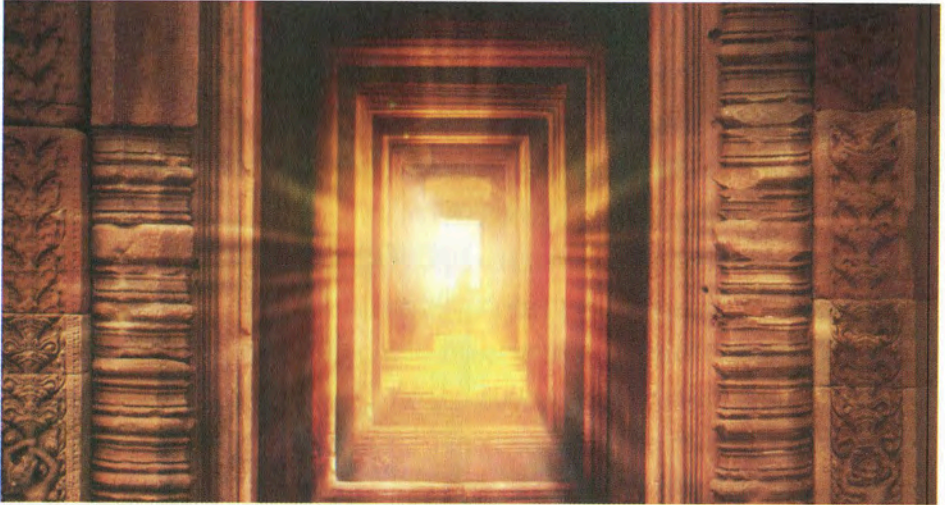
คู่มือ “การต้อนรับและการเป็นเจ้าบ้านที่ดี” ในที่นี้ จะหมายถึง คู่มือการปฏิบัติตนของพนักงานต้อนรับในการต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ ด้วยความเอื้ออาทร เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวผู้มาเยือน เสมือนญาติมิตรของเรานั้นเอง

เทคนิควิธีที่นำเสนอในคู่มือเล่มนี้ใช้ได้ตลอดถึงการต้อนรับลูกค้าในสถานประกอบการต่างๆ ด้วยไม่ว่าจะใช้เฉพาะเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวเพียงเท่านั้น เจ้าของกิจการยังสามารถนำไปใช้ฟ้ทออบรมพนักงานและบุคลากรในกิจการของตนได้ เพื่อให้เกิดการทำงานที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าโดยส่วนรวม นอกจากนี้บุคคลทั่วไปก็สามารถนำหลักและวิธีการในคู่มือนี้ไปศึกษา และปฏิบัติตนเพื่อพัฒนาตัวเองให้ก้าวหน้าและเจริญพร้อมด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และบุคลิกภาพที่น่าดึงดูดใจต่อไปในอนาคต

สารบัญ

	หน้า
การท่องเที่ยวคืออะไร	5
ความสำคัญของการท่องเที่ยว	6
การต้อนรับนักท่องเที่ยว	7
ความสำคัญของการต้อนรับ	7
หลักในการให้การต้อนรับ	8
ลักษณะการต้อนรับที่ดี	8
คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ	9
ข้อควรระวังในการต้อนรับ	10
เจ้าบ้านกับงานบริการ	11
เจ้าบ้านกับงานบริการ	12
ปัจจัยสำคัญของการเป็นเจ้าบ้านที่ดี	14
การวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า	16
ภาษาและคำพูดที่ควรใช้	16
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	17
สร้างความประทับใจยามแรกพบ	17
ภาษาท่าและรอยยิ้ม	18
เทคนิคการสร้างความประทับใจ	19
วิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศ	23
แบบประเมินผล	27

การทอ่งเที่ยวคืออะไร



การทอ่งเที่ยวเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งกระทำเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากกิจกรรงานประจำ โดยปกติการทอ่งเที่ยวจะหมายถึงการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งโดยไม่คำนึงว่ระยะทางนั้นจะใกล้หรือไกลและการเดินทางนั้นจะมีการค้างแรมหรือไม่ ในการประชุมว่าด้วยการเดินทางและการทอ่งเที่ยว ณ กรุงโรม เมื่อปี พ.ศ. 2506 องค์การสหประชาชาติได้ให้นิยามของการทอ่งเที่ยวไว้ว่า หมายถึงกิจกรรมที่มีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ประการ คือ

1. ต้องมีการเดินทาง
2. ต้องมีสถานที่ปลายทางที่ประสงค์จะไปเยี่ยมเยือน
3. ต้องมีจุดมุ่งหมายของการเดินทาง โดยเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ต้องมีใช่เพื่อการประกอบอาชีพและไปอยู่ประจำ

ความสำคัญของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีบทบาทสูงยิ่งในการนำเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้อันดับหนึ่ง เมื่อเทียบกับสินค้าส่งออกอื่น ๆ การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคม ดังต่อไปนี้

ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจของประเทศ

- เป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปแบบเงินตราต่างประเทศ
- ช่วยลดปัญหาการขาดดุลการชำระเงินระหว่างประเทศ
- ช่วยสร้างอาชีพและภาระงาน ก่อให้เกิดการกระจายรายได้
- ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเศรษฐกิจของท้องถิ่นและการกระตุ้นการผลิต

ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อสังคมของประเทศ

- ช่วยยกมาตรฐานการครองชีพ และสร้างความเจริญทางสังคมของคนในท้องถิ่น
- ช่วยอนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม และสร้างประโยชน์ด้านการศึกษา
- ช่วยลดปัญหาการอพยพย้ายถิ่นของชุมชนท้องถิ่น
- ช่วยกระตุ้นให้มีการคิดค้นนำทรัพยากรส่วนเกินที่ไร้ค่ามาประดิษฐ์เป็นสินค้าที่ระลึกจำหน่าย
- ช่วยสร้างสันติภาพและความสามัคคี



การต้อนรับนักท่องเที่ยว

การให้การต้อนรับนักท่องเที่ยว ก็เปรียบเหมือนกับการให้บริการแก่ลูกค้าการที่กระทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจ และอยากกลับมาเที่ยวอีกครั้งนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการต้อนรับที่ดี และการบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวได้ ดังนั้นพืชน้ำที่ต้อนรับนักท่องเที่ยวนั้นควรมีเสน่ห์เรื่องการต้อนรับให้เข้าใจอย่างถูกต้องแก่ เช่น ลักษณะการต้อนรับที่ดี คุณสมบัติที่ดีของพืชน้ำที่ต้อนรับและให้บริการ เป็นต้น



ความสำคัญของการต้อนรับ

การต้อนรับเป็นงานด่านแรกของการตลาด การซื้อขายจะเกิดขึ้นหรือไม่ การต้อนรับมีผลอย่างมาก หากมีการต้อนรับดี ก็เท่ากับช่วยให้ง่ายสำเร็จไปกว่าครึ่ง เพราะการต้อนรับจะสนับสนุนให้เกิดการซื้อขายหรือบริการเริ่มจากความประทับใจครั้งแรก การต้อนรับที่ดี นอกจากทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสินค้าและบริการแล้ว ยังจะขยายผลเป็นความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงาน การสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อหน่วยงานเท่ากับเป็นการประชาสัมพันธ์ให้แก่หน่วยงานนั้นโดยตรง หากธุรกิจการท่องเที่ยวนั้น ๆ ต้อนรับไม่ดี ก็จะทำให้นักท่องเที่ยวไม่อยากกลับมาใช้บริการอีก แต่หากให้การต้อนรับที่ดีทำให้เกิดความประทับใจ ก็จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวต้องการกลับมาใช้บริการอยู่เรื่อย ๆ เช่นกัน

หลักในการให้การต้อนรับ

การต้อนรับเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร อันประกอบด้วย

1. การสร้างความเป็นมิตรอบอุ่นใจ
2. การให้ความสะดวกสบาย
3. การให้ข้อมูลข่าวสาร
4. การปฏิบัติตามคำร้องขอ
5. การให้ความช่วยเหลือตามควร

การต้อนรับมีทั้งทางตรง และทางอ้อม กล่าวคือ อาจจะพบปะเห็นหน้ากัน หรืออาจจะไม่ได้พบกันเลยก็ได้ แต่มีการติดต่อสื่อสารกันผ่านทางอุปกรณ์ต่างๆ เช่น โทรศัพท์ หรืออีเมล เป็นต้น

ลักษณะการต้อนรับที่ดี

1. ยิ้มทักทายแสดงความรู้สึกที่ดีแลจริงใจ
2. แสดงความสนใจและให้ความสำคัญ
3. กระตือรือร้นในการรับฟัง แลตอบข้อซักถาม
4. มีธรรมาศัยในตรีอบอุ่น
5. ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม

ทั้งนี้ โดยพิจารณาถึงความต้องการพื้นฐานของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก และเกี่ยวกับความรู้สึกหรือความต้องการของเราเองด้วย ซึ่งตัวเราก็คงต้องการ “ความรู้สึกยินดีต้อนรับ” (Welcome) ด้วยโมติริจิตต้องการให้มีคนสนใจ เห็นความสำคัญ ได้รับเกียรติจากคนอื่นๆ เช่นเดียวกัน เพราะฉะนั้น ลักษณะการต้อนรับที่ดีที่ง่ายที่สุด คือให้รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา นั่นเอง

คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. กิริยาจาจาสุภาพนุ่มนวล
3. ใจเย็นอดทนอดกลั้น
4. ยิ้มแย้มแจ่มใส
5. มีบัตรไมตรี
6. ทักทายถูกต้องเหมาะสม
7. เอาใจใส่ และจริงใจ
8. พร้อมตอบคำถาม
9. ช่วยแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดขัดข้อง
10. มีบุคลิกภาพดี



โดยรวมแล้ว การเป็นพนักงานต้อนรับที่ดีนั้น จะต้องปฏิบัติดีด้วยกาย วาจาและใจ ในการต้อนรับ ดังนี้

- **ทางกาย** คือ ต้องดูแลสุภาพร่างกายให้แข็งแรง สดชื่น กระตือรือร้น ไม่เชื่องซึม ก้มศีรษะเกรงหน้าตาสดใส หัวเราะเรียบร้อย ไม่ปล่อยพมรุงรัง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ ทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติจำเป็นขั้นพื้นฐาน

- **ทางวาจา** คือ ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง กำเสียงไพเราะ: เชิดจอน พุดมีหางเสียง มีขนรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับ พุดแต่น้อย ฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวตำหนิ อาจพุดทวนซ้ำสิ่งที่พุดมาติดต่อต้องการให้เขาฟังอีกครั้ง

- **ทางใจ** คือ ไม่ปล่อยใจให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม และเมื่อหน้าจอนแสดงออกมาให้เห็นทางอาทิกับกิริยา

ข้อควรระวังในการต้อนรับ

1. สีนหน้าที่แสดงความหงุดหงิดรำคาญ
2. การพูดที่มีกลิ่นปาก
3. การทำเสียงไม่พอใจ
4. เพลอพูดตำหนิผู้มาติดต่อ
5. เชนพูดคุยมกเกินไป
6. ละไปจากผู้มาติดต่อ โดยไม่พูดขอตัวก่อน
7. พูดกระซำย่ำแหยจนเกินไป เหมือนทำกับเพื่อนฝูง
8. ทำหน้าตาเคร่งเครียด หรือนิ่งบึ้ง เย็นชา
9. จัดเครื่องแต่งกาย หัวผม แต่งหน้า ต่อนหน้าทักท้วงทักเยว
10. ไม่ใส่ใจคำร้องขอของผู้อื่นบริการ
11. พูดดู สักการผู้อื่นจนเป็นการอวดอำนาจ

การต้อนรับเป็นงานที่สำคัญดังได้กล่าวมาแล้ว จึงต้องเตรียมการให้พร้อมเพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มาติดต่อ การปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นทางกาย วาจา ใจ ก็จะต้องสอดคล้องประสานกัน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความพอใจของผู้มาติดต่อ หรือลูกค้า ความประทับใจในการต้อนรับทำให้เป็นที่กล่าวขวัญในทางที่ดี และกลับมาเยี่ยมเยียนคนไทยและเมืองไทยอีกครั้งหรือหลาย ๆ ครั้ง

เจ้าบ้านกับงานบริการ



เจ้าบ้านกับงานบริการ

เจ้าบ้านมีความเกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อเราปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานใดซึ่งจะต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรงแล้ว เราคือ **“ผู้ให้บริการ”** แต่ลูกค้า ไม่ว่าตำแหน่งของเราจะเป็นพนักงานต้อนรับ พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานนำเที่ยว หรือทำหน้าที่ใดก็ถือว่าเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งภาษาอังกฤษเรียกว่า **SERVICE** แปลความหมายได้ว่า **“ให้ ผู้ให้บริการ ตอบสนอง ที่เอื้อประโยชน์ คุณ ๑๐๐”** ทำให้เราทราบว่าบริการไม่ใช่เพียงการตอบคำถาม การเสิร์ฟอาหาร การให้ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการ ฯลฯ แต่ยังรวมถึงการรับฟังขอแนะเอาใจใส่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ ตั้งแต่แรกเริ่มจนจบกระบวนการ

หากเราคิดเพียงว่าเราคือ พนักงานต้อนรับ ซึ่งหน้าที่เราคือ การต้อนรับดูแลลูกค้า เราก็อาจจะให้บริการกับลูกค้าตามหน้าที่ความรับผิดชอบของเรา แต่ถ้ามองไกล เราสวมวิญญาณของ **“ความเป็นเจ้าบ้าน”** แล้วเริ่มเข้าไปให้บริการกับลูกค้า ก็จะเพิ่มความรู้สึกในการเป็นเจ้าของสถานที่ และเต็มใจที่จะให้บริการอย่างดี เสมือนหนึ่งต้อนรับแขกที่มาเยือนบ้านของเรา หน้าที่ของเรา คือพยายามทำความเข้าใจลูกค้าและให้บริการที่เหมาะสมแก่ลูกค้าแต่ละคนตามความต้องการ

นอกจากนั้น การให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อ ยังกระทำได้ตั้งก่อนการขาย ขณะที่กำลังขาย และติดตามผลหลังการขายสินค้าและบริการ เพราะการให้บริการเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสาร ปฏิบัติตามคำร้องขอ และสร้างความเป็นมิตร ให้เกียรติ สุภาพ และมอบความสะดวกรสบายให้กับลูกค้า

ที่ผ่านมาระหว่างเราอาจให้ความหมายกับ “ลูกค้า” เพียงว่าเป็นผู้ซึ่งบริโภคสินค้า หรือผู้ซึ่งใช้หรือรับบริการจากเรา แต่ปัจจุบันเราต้องพิจารณาหลายความหมายด้วยกันว่า

- ลูกค้าคือ ผู้ซื้อสินค้าและบริการของเรา
 - ลูกค้าคือ ผู้ดำเนินธุรกิจติดต่อกับเรา
 - ลูกค้าคือ ผู้ซึ่งสามารถให้คำติชมสินค้าและบริการของเรา
 - ลูกค้าคือ กระจกส่องสะท้อนภาพธุรกิจของเรา
 - ลูกค้าคือ ผู้มีอิทธิพลที่จะเลือกปฏิบัติต่อเรา
 - ลูกค้าคือ พระเจ้า
 - ลูกค้าคือ ผู้ที่เป็นฝ่ายถูกเสมอ
 - ลูกค้าคือ ผู้มีอุปการคุณ
- ฯลฯ

เป็นความจริงที่ว่าลูกค้าขาดเราไม่ได้ แต่เราขาดลูกค้าไม่ได้ ดังนั้นแม้ลูกค้าบางคนจะจุกจิกจู้จี้ ขี้บ่น เจ้าปัญหา วางท่า แสดงอำนาจ ขาดคุณธรรม แต่หากเราไม่มีลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้าและใช้บริการของเราแล้ว ธุรกิจของเราก็จะไม่สามารถดำเนินการต่อไปให้เจริญก้าวหน้าได้ ดังนั้น **เราต้องพยายามให้บริการเพื่อตอบสนองความพอใจของลูกค้า หรือตรงกับความต้องการของลูกค้า** เมื่อเรามีหน้าที่ติดต่อและบริการลูกค้าแล้ว ขอให้พึงระลึกเสมอว่า **“เพราะมีลูกค้า จึงมีเรา”**

บริการที่ลูกค้าได้รับลูกค้ามีสิทธิ์ที่จะไปบอกกล่าวต่อ ๆ กันกับญาติ เพื่อน หรือ คนอื่น ๆ มีสิทธิ์ที่จะฟ้องร้องได้หากไม่ได้รับความพอใจหรือการให้บริการไม่ตรงตามข้อตกลง หรือแม้แต่ให้ข่าวสารในทางที่เสียหายกับสื่อมวลชน

ด้วยเหตุนี้เองเราจึงจำเป็นต้องใส่ใจลูกค้า และพยายามดูแลลูกค้าทุกคนในทุกๆ เวลา หลากๆ เรื่อง ผู้ที่เป็นเจ้าบ้านซึ่งมีหน้าที่ให้บริการ ไม่มีสิทธิ์ที่จะแสดงอารมณ์โกรธ พุดจาไม่สุภาพ เป็นเฉย หยิ่ง หรือ แสดงความไม่พอใจต่อลูกค้า

โดยธรรมชาติแล้ว ลูกค้าแต่ละคนจะมีความต้องการ ความเร่งด่วนของช่วงเวลาที่ต้องการ สนธิสัญญา ฐานะ: อารมณ์ และสุขภาพที่แตกต่างกัน ดังนั้น ลูกค้าแต่ละคนจึงต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุดสำหรับเขาไม่เหมือนกัน และแม้แต่ลูกค้าคนเดียวกัน ในกาลเทศะที่ต่างกัน ความต้องการที่จะได้รับบริการก็แตกต่างกันด้วย ดังนั้น ในฐานะเจ้าบ้าน เราจะต้องสามารถเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและสามารถให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เขาได้ เพื่อที่เขาจะได้กลับมาเป็นลูกค้าของเราอีก

ปัจจัยสำคัญของการเป็นเจ้าบ้านที่ดี

ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานบริการประสบผลสำเร็จ ก็คือ “คน” หรือนุคลิกภาพที่บุคคลหน้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการแก่ลูกค้า เขาจะต้องรู้ในการให้บริการและมีคุณสมบัติอื่นๆ ประกอบ จึงจะช่วยให้การบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้าได้ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของผู้ที่เป็นเจ้าบ้านในการให้บริการขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ คือ

1. **บุคลิกภาพ (Personality)** ได้แก่ รูปร่างหน้าตา กิริยาท่าทางน่าเสียง การพูดจายิ้มแย้มแจ่มใส มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความกระตือรือร้น ความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรอบรู้ หน่วยงานใดหากมีพนักงานที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าบ้านที่ดี และมีบุคลิกภาพดีเยี่ยมได้เปรียบคู่แข่งมาก

2. **ความรู้ (Knowledge)** ผู้ที่เป็นเจ้าบ้านต้องมีความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับสถานที่และสิ่งต่างๆ เข้าใจขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์/สินค้า/บริการ ที่เสนอให้กับลูกค้า ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการขายความรู้เกี่ยวกับตลาดและคู่แข่ง ความรู้รายละเอียดและขั้นตอนงาน ฯลฯ

3. **ทักษะ (Skills)** ความชำนาญหรือประสบการณ์จะช่วยให้การเป็นเจ้าบ้านมีความเชื่อมั่นสูงขึ้น โดยทักษะจะเกิดขึ้นได้จากการฝึกฝนที่ดี

4. **ทัศนคติ (Attitude)** เจ้าบ้านที่ดีต้องมีทัศนคติที่ดีในการเป็นเจ้าของบ้าน มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสุขในการทำงาน มองโลกในแง่ดี ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการ คือ มีความเป็นเจ้าบ้านที่มีจิตใจของการบริการ (service mind)

ปัจจัยทั้ง 4 ประการข้างต้นช่วยทำให้ผู้เป็นเจ้าของบ้านประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ คือ ถ้ามีคุณสมบัติครบถ้วนย่อมส่งผลให้เป็นเจ้าบ้านที่สร้างความรู้สึกที่ดีต่อลูกค้า ผลงานเป็นที่น่าพอใจตนเองก็จะได้ได้รับความภาคภูมิใจเกิดความสุขและความพอใจ

นอกเหนือจากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ลูกค้ายังคาดหวังที่จะได้รับความช่วยเหลือและการบริการที่ดี ดังนั้นเจ้าบ้านที่ดีจึงมีหน้าที่

1. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้า ผลิตภัณฑ์ สถานที่ และอื่นๆ
2. ช่วยเหลือลูกค้า เมื่อเขาต้องการบริการ
3. แก้ไขข้อขัดข้องและความไม่พึงพอใจของลูกค้า
4. ช่วยแนะนำและแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับลูกค้า
5. ช่วยบอกทิศทางในสถานที่ของเรา

เจ้าบ้านที่ดีต้องมีการเตรียมพร้อม ตั้งแต่ปรับปรุงบุคลิกภาพเตรียมการต้อนรับ เตรียมมาเสนอบริการต่างๆ รู้จักวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า เลือกใช้คำพูดที่เหมาะสม รู้วิธีจัดข้อโต้แย้งหรือรับฟังคำบ่นของลูกค้า ตลอดจนให้บริการต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาเยือน รู้ข้อมูลในงานและข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ มีความรู้ดีเกี่ยวกับงานที่ทำ รู้กว้างและรู้สึก มีความสามารถที่จะให้ข้อมูลลูกค้า หรือให้คำแนะนำลูกค้าได้



การวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า

หลังจากที่ได้ต้อนรับลูกค้าทั้งด้วยวาจาและท่าทางที่เหมาะสมแล้ว เจ้าบ้านต้องสามารถเข้าใจว่าลูกค้ามีความต้องการอะไร ซึ่งวิธีรับทราบความต้องการของลูกค้าแต่ละคนทำได้โดย

- การรับฟัง
- การสอบถามเมื่อไม่แน่ใจ
- การสังเกตและจําในสิ่งที่ลูกค้าเคยขอรับบริการมาก่อน
- การใช้หลักเกณฑ์ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์

หากความต้องการของลูกค้าคนหนึ่งคนใด เจ้าบ้านพื้ให้บริการไม่อาจสนองตอบได้ เพราะสุดวิสัยขัดต่อกฎระเบียบ หรือทำให้ลูกค้าคนอื่นไม่พอใจ ห้ามตำหนิหรือกําสีหน้าไม่พอใจต่อลูกค้าคนนั้น ควรกระทำโดยบอกข้อมูลหรือเหตุผลอย่างสุภาพ ด้วยใบหน้าที่มีไมตรีจิต แต่หากเกินความสามารถหรือขอบเขตความรับผิดชอบของตน ให้ขอร้องหัวหน้าหรือผู้บริหารเป็นผู้ชี้แจงและจัดการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าแทน

ภาษาและคำพูดที่ควรใช้

ความสำเร็จหรือล้มเหลวในการบริการของผู้ที่เป็นเจ้าบ้านขึ้นอยู่กับถ้อยคำและกิริยาที่แสดงต่อลูกค้าไม่ว่าจะเป็น การอธิบาย การให้รายละเอียด หรือการให้คำแนะนำต่างๆ

ลูกค้ามาจากที่ต่างๆ กัน มีความแตกต่างกันไปตามสิ่งต่างๆ เช่น ภูมิหลัง อายุ การศึกษา ฐานะ ตำแหน่งหน้าที่ในสังคม อาชีพ ครอบครัวยุคสมัย เป็นต้น เจ้าบ้านมีหน้าที่ให้บริการและสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ที่เข้ามาขอคำแนะนำหรือใช้บริการในสถานที่ด้วยความระมัดระวัง ความจริงใจ และความซื่อสัตย์ ระมัดระวังคือระมัดระวังในการใช้คำพูด รู้ว่าอะไรควรพูด อะไรไม่ควรพูด รู้ว่าควรใช้คำพูดอย่างไรที่จะทำให้ลูกค้าได้รับการยกย่อง ไม่ใช่คำพูดหรือกิริยาดูถูกลูกค้า



การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

จากผลการศึกษาวิจัยของพีชิวเฮนพบว่า ผู้คนทั่วไปสื่อสารโดยอากัปกิริยาท่าทาง 55% การแสดงออกทางสีหน้า 33% และโดยอากัปกิริยาพูดเพียง 7% ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารไม่ได้มีความหมายเฉพาะเพียงแค่การสนทนา หรือ การสื่อสารด้วยวาจาเท่านั้น

ในการสื่อสารกับลูกค้า ภาษาท่าทางและการแสดงออกทางสีหน้าเป็นปัจจัยหนึ่ง ซึ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งการแสดงออกที่อบอุ่นและจริงใจจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ช่วยให้ลูกค้ารู้สึกคุ้นเคยและเกิดความไว้วางใจ อันจะนำไปสู่ความประทับใจในบริการที่ได้รับ

สร้างความประทับใจยามแรกพบ

มีผู้กล่าวว่า “ความประทับใจเกิดขึ้นได้ภายใน 6 วินาทีแรกที่พบกัน” ซึ่งโดยมากความประทับใจแรกพบจะเกิดจากการสื่อสารด้วยภาษาท่าทางและการแสดงออกทางสีหน้าที่เหมาะสม อย่างไรก็ตามบ่อยครั้งที่เราไม่อาจทราบถึงความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อเรานั้นเกิดขึ้นจากจุดใด แต่เราก็ต้องพยายามต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร อบอุ่น และจริงใจ

ภาษาตาและรอยยิ้ม

“รอยยิ้ม” คือส่วนหนึ่งของการบริการที่ดีเลิศสำหรับลูกค้าทุกเพศทุกวัย การประเมินคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้น ลูกค้าไม่ได้คำนึงถึงเฉพาะสิ่งที่เป็นรูปธรรมอย่างสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของสถานที่เท่านั้น แต่สิ่งที่เป็นนามธรรมได้แก่ “ความรู้สึกดีๆ” ที่ได้จากความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะ “รอยยิ้ม” ก็มีความสำคัญไม่น้อย อย่างไรก็ตาม เราจำเป็นต้องคำนึงถึงกาลเทศะด้วย เช่น ไม่ควรยิ้มขณะกล่าวคำขอโทษ เป็นต้น

ในการยิ้ม เราต้องยิ้มอย่างจริงใจ เพราะการยิ้มอย่างจริงใจจะสร้างความรู้สึกที่ดีให้กับผู้ที่พบเห็น ต่างกับรอยยิ้มที่งอแงให้ดูสวยหรือเสร้างำ และประเด็นที่สำคัญผู้เป็นเจ้าของบ้านควรฝึกควบคุมอารมณ์ เพื่อสามารถให้บริการแก่ลูกค้าด้วยรอยยิ้มที่เป็นธรรมชาติได้

นอกจากรอยยิ้มแล้ว “ภาษาตา” เป็นสิ่งแรกที่จะช่วยให้เกิดการสื่อสารระหว่างบุคคล หากปราศจากภาษาตาแล้ว การสื่อสารที่ดีก็ยังไม่เกิดขึ้น ดังนั้นเราต้องไม่ละเลยความสำคัญในการใช้ภาษาตา

เราสามารถส่งความรู้สึกทั้งดีและไม่ดีไปสู่ผู้อื่นได้ด้วยภาษาตา “สายตาที่อ่อนโยนจะสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้” ขณะที่สื่อสารกับลูกค้า เจ้าบ้านควรใช้สายตาที่แสดงความอ่อนโยนกับลูกค้าเป็นระยะๆ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าจะสามารถขอใช้บริการได้โดยสะดวก

เมื่อเจ้าบ้านให้บริการด้วยรอยยิ้มและสบสายตอย่างอ่อนโยน นั่นจะช่วยให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลายและเกิดทัศนคติที่ดี รู้สึกไว้เสมอว่า “รอยยิ้มและดวงตาคือกุญแจดอกสำคัญที่จะไขสู่ประตูใจ”



เทคนิคการสร้างความประทับใจ

การสร้างความประทับใจนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งต่างๆ ที่ได้กล่าวมาแล้ว ที่สำคัญคือการใช้บุคลิกภาพที่เหมาะสมและมีความสามารถในการสร้างความเข้าใจและประยุกต์ใช้บุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคต่างๆ ในการสร้างความประทับใจ ผู้เป็นเจ้าของจะเก็บเกี่ยวได้จากประสบการณ์ตรงของตนเอง หลังจากที่ได้ให้บริการกับลูกค้าแล้วลูกค้ามีพฤติกรรมตอบสนองซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความพึงพอใจและประทับใจ การให้ความเอาใจใส่ต่อการเป็นเจ้าบ้านที่ท่าโดยไม่คิดว่าเป็นหน้าที่ แต่ทำด้วยใจรัก จะช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์ให้สามารถพัฒนาตนเองเป็นเจ้าบ้านที่ดีได้

กรณีต่อไปนี้เป็นเทคนิคบางส่วนที่ช่วยสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

กรณีที่ 1

เมื่อลูกค้าโทรเข้ามา หรือเข้ามาสอบถาม หรือเข้ามาติดต่อตามที่นัดหมาย

สร้างความประทับใจกับลูกค้าโดยตรงเวลา สุภาพ เตรียมพร้อม และล่องตัว สมกับการเป็นเจ้าบ้านที่ดี หากได้สัญญาณอะไรไว้กับลูกค้า เราต้องมอบสิ่งนี้ให้กับลูกค้าตามที่สัญญาไว้ อย่างอบอุ่นลูกค้าที่นัดเอาไว้ แม้จะมีลูกค้าใหม่ที่ไม่ได้นัดหมายรออยู่นับสิบคน เชื้อเชิญลูกค้าให้นั่งพักตามสบาย เอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี ไม่ทำงานส่วนตัวของตนเองต่อหน้าลูกค้าที่กำลังรออยู่

ไม่เป็นเฉยต่อข้อซักถามของลูกค้า ไม่ว่าจะถามกี่ครั้ง ก็คน ไม่ทำสีหน้ารำคาญหรือเบื่อหน่าย เหมือนกับว่าเขามารบกวนงานของเรา ไม่ปฏิบัติต่อลูกค้าเหมือนกับลูกค้าไม่มีค่า

เตรียมตัวให้หนัก เตรียมสถานที่ อุปกรณ์ เอกสาร สินค้า และเงินทอง ให้อยู่ในสภาพที่หยิบได้ง่าย มีจำนวนเพียงพอ จัดเก็บอย่างดีและมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บ คือ จัดเก็บให้ค้นหาและหยิบได้สะดวก

มีลักษณะการจัดเก็บที่ปลอดภัย และสามารถรักษาคุณภาพของสิ่งนั้นให้อยู่ในสภาพที่ดี เพื่อไม่ทำให้ลูกค้าต้องเสียเวลารอคอยขณะที่เรากินหาเอกสารข้อมูลหรือบริการที่เขาต้องการ

ลูกค้าหาเราไม่ต้องการเพียงสองสิ่ง อย่างแรกคือบริการที่ต้องการได้ธรมจากเรา และอย่างที่สองคือความรู้สึกประทับใจ เราจะกลับมาใช้บริการของเราอีก และอาจบ่อยครั้งขึ้น ทั้งนี้เพราะเขาพอใจในตัวของผู้ให้บริการที่ทำหน้าที่ได้สมกับการเป็นเจ้าบ้านที่ดี

กรณีที่ 2

เมื่อลูกค้าหงุดหงิด หัวเสีย บนบางสิ่งบางอย่างออกมา

สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าโดย พึงด้วยความเข้าใจ เห็นใจ จับประเด็นความต้องการที่แท้จริงของเขา แล้วมีข้อเสนอแนะทางออกหลายๆ ทางที่เราพอจะทำได้ เพื่อให้เขาเลือก หรือนำลูกค้าไปพบผู้ที่ช่วยแก้ไขปัญหาก็ได้

ระหว่างที่ฟังลูกค้าบ่นให้ฟังด้วยความเข้าใจและเห็นใจ อย่าเพิ่งออกตัวว่าเราไม่เกี่ยวข้อง อย่าเพิ่งพูดต่อต้านตอบโต้กับลูกค้า ควรปล่อยให้ลูกค้าได้ระบายอารมณ์หงุดหงิดหัวเสียสักระยะหนึ่งก่อนจนลูกค้าเริ่มสบายใจ พอใจ แล้วจึงร่วมช่วยกันหาทางออกเพื่อแก้ปัญหาก็ได้

คิดว่าตนเองเป็นพวกเดียวกับลูกค้า พยายามเอาใจเขามาใส่ใจเรา และอดทนกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยไม่แสดงสีหน้าเบื่อหน่ายหรือไม่พอใจ

มีข้อสังเกตสองประการ คือ ลูกค้าที่เคยมีอารมณ์รุนแรง ก็สามารถเปลี่ยนมาเป็นลูกค้าที่รักและพอใจองคการของเราลดอารมณ์ที่รุนแรงลงได้ และประการที่สอง ลูกค้าคือมนุษย์ปุถุชนที่มีอารมณ์ความรู้สึกที่หงุดหงิดไม่พอใจได้ และเป็นหน้าที่ของเราซึ่งเป็นเจ้าบ้านที่จะต้องช่วยเหลือบรรเทา ผู้ที่ถือว่าเป็นแขกของเราให้รู้สึกดี ไม่ใช่การใช้วิธีปิดกัน โต้เถียง หรือปล่อยปัญหาเลยตามเลย

กรณีที่ 3

เมื่อลูกค้าปฏิเสธที่จะซื้อ

สร้างความประทับใจกับลูกค้าโดยการขอบคุณลูกค้าอย่างสุภาพ และเป็นมิตร คำว่า “ไม่” ของลูกค้าอาจจะเกิดขึ้นในวันนี้ แต่ใน 6 เดือนข้างหน้าอาจแปลความได้ว่า “ไม่เเน่”

จากพลวัตรัยในการขายสินค้าผู้ให้บริการต้องเข้าพบลูกค้า 5 ครั้ง จึงจะสามารถขายสินค้ารายการใหญ่ๆ ได้

ฉะนั้น ก่อนจะกล่าวคำขอบคุณและอำลาลูกค้า ลองให้ข้อมูลลูกค้าว่าเราอาจจะช่วยลูกค้าได้บ้างในอนาคต และลองขอข้อมูลว่าสิ่งที่ลูกค้าต้องการในอนาคต คืออะไร แลกล่าวคำเชิญชวนหากต้องการบริการในครั้งต่อไป การบริการและเข้าพบลูกค้าบ่อยๆ จะช่วยสร้างความประทับใจให้ลูกค้ารู้สึกที่เราเต็มใจให้ความช่วยเหลือและพยายามหาสิ่งที่เขาต้องการมาให้ จะทำให้เราเข้าใจถึงจุดหมายของการขายมากยิ่งขึ้น

กรณีที่ 4

เมื่อลูกค้าเข้ามาตำหนิ ต่อว่า

สร้างความประทับใจลูกค้าโดยการแสดงกิริยาที่เป็นมิตร สนใจต่อคำต่อว่าของเขา รับผิดชอบการแก้ไขอย่างดีและอย่างรวดเร็ว อาจทำโดยผู้เป็นเจ้าบ้านทั้งในระดับพนักงาน และระดับเจ้าของร้าน ซึ่งขึ้นอยู่กับความรุนแรงของลักษณะการตำหนิต่อว่า

การต่อว่าของลูกคำคือเป็นโอกาสดีที่จะได้สร้างความผูกพัน ความไว้วางใจกันกับลูกคำ ถ้าลูกคำไม่มาต่อว่าและไม่มาติดต่อใช้บริการเราอีกเลยอย่างนี้จึงจะถือเป็นเรื่องไม่ดี

การสนใจคำต่อว่าของเข หมายความว่ารวมตั้งแต่การฟังอย่างเห็นใจ ฟังอย่างเข้าใจ อาจจดข้อมูลสำคัญในขณะที่ฟังเพื่อแสดงให้เห็นว่าเราใส่ใจ แล้วพูดว่าเราเข้าใจนั้นหาของเขว่าเป็นเรื่องอะไร

หลังจากนั้นต้องรีบดำเนินการแก้ไขอย่างดีและอย่างรวดเร็วที่สุด หมายความว่ารวมตั้งการแจ้งให้ทราบความต้องการของเรา แล้วประนีประนอมหาหนทางแก้ไขตามความสามารถของเราที่จะกระทำให้ได้ และรีบดำเนินการอย่างรวดเร็วที่สุด พยายามแสดงให้เห็นว่าลูกคำเป็นฝ่ายถูกเสมอ และลูกคำมีความสำคัญต่อองค์กรของเราเพียงใด และทางองค์กรของเราต้องการให้เขาเป็นลูกคำประจำขององค์กรตลอดไป



วิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศ

1. จัดเตรียมสถานที่ ให้สะอาดเป็นระเบียบ สวยงาม สะดวกสบายและปลอดภัย จัดวางเอกสาร จัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ในที่ที่หยิบใช้ง่าย ไม่กีดขวางหรือสร้างอุบัติเหตุ มีจำนวนเพียงพอก่อนที่ลูกค้าจะเข้ามาติดต่อหรือในช่วงเวลาที่เหมาะสม

2. จัดเตรียมตนเอง เตรียมตนเองให้พร้อมทั้งในเรื่องสุภาพ เครื่องแต่งกาย นุคลิกภาพ ความสะอาด มีอารมณ์ที่ดี

3. เริ่มงานตรงเวลา เริ่มการปฏิบัติงานให้ตรงเวลา หรือเมื่อลูกค้าสำคัญสามารถอยู่แล้วก็สามารถเริ่มงานก่อนเวลาได้ พักการทำงานหรือเลิกงานตรงเวลา แต่ถ้าเป็นลูกค้าสำคัญหรือกำลังทำงานของลูกค้าอยู่ อาจพักงานหรือเลิกงานหลังจากที่งานเสร็จเรียบร้อยแล้ว

4. แสดงทริชียานดี เมื่อพบลูกค้าหรือพุ่มาติดต่อ อาจสบตา ยิ้มให้ ไหว้ โภคัง หรือกักกาย พ้องอย่างสนใจและอย่างเข้าใจความต้องการของลูกค้า หรือสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการใดๆ ให้ หรือถามย่ำว่าต้องการอย่างที่เคยได้รับแบบเดิมหรือไม่ ทั้งนี้ควรสร้างบรรยากาศด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ และพูดทวนย่ำ สิ่งทีลูกค้าต้องการกับลูกค้าอีกครั้ง เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้อง

5. หากลูกค้าไม่แน่ใจว่าขอบริการอะไร ในปริมาณและคุณภาพมากน้อยเท่าใด ควรให้ข้อมูลต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ต้องไม่เป็นฝ่ายตัดสินใจแทนลูกค้า ถ้าลูกค้าไม่ร้องขอ

6. ให้ความสะดวกต่อลูกค้า เช่น ช่วยกรอกแบบฟอร์ม ให้ยืมอุปกรณ์เครื่องเขียน อำนวยความสะดวกสบายแก่ลูกค้าที่พักรอ เช่น จัดหาน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ อธิบายทางไปห้องน้ำหรือร้านอาหาร เปิดเพลงให้ฟัง ฯลฯ เป็นต้น

7. รับปฏิบัติงานตามที่ลูกค้าต้องการอย่างมีคุณภาพ ระหว่างปฏิบัติงานไม่ควรชวนลูกค้าคุย หากลูกค้าชวนคุยควรปฏิเสธอย่างน้อมนวล แล้วขอตัวทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

8. ระหว่างปฏิบัติงาน หากลูกค้าต้องการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ยอมรับบริการใหม่ และหากการเปลี่ยนแปลงนั้นอยู่ในเหตุผลดังนี้ คือ (1) อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ (2) ไม่พิดกฎระเบียบและ (3) ไม่มีผลกระทบต่อลูกค้าอื่น ก็ยินดีรับการเปลี่ยนแปลงตามที่ต้องการ

ไม่ทำหน้าตาเหนียวอ่อนหรือเมือหน้ายให้ลูกค้าเห็น แต่ทำการเปลี่ยนแปลงตามที่ลูกค้าต้องการ ไม่อยู่ในเหตุผลสามประการข้างต้นก็ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ลูกค้าทราบด้วยเจตนาดี และยินดีปรับปรุงสิ่งที่ลูกค้ายอมรับบริการให้ใกล้เคียงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

9. ระหว่างปฏิบัติงาน หากผู้ให้บริการเกิดความผิดพลาดใดๆ เช่นมีการหลงลืม ล่าช้า เกิดอุบัติเหตุ จำนวนไม่ครบชุด ฯลฯ ผู้ให้บริการควรรับขอกภัยลูกค้าและรีบแก้ไขให้ดีที่สุดและเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเช่นนี้ หากยังแก้ไขได้เร็วเท่าใด ลูกค้าจะลืมความผิดพลาดได้เร็วและไม่ถือสาเท่านั้น แต่ถ้าหากการแก้ไขช้าช้ายืดเยื้อเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ลูกค้าเห็นความบกพร่องในการทำงานขององค์กร และขยายเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นเช่นเดียวกัน

ในกรณีความผิดพลาดนั้นเป็นเรื่องสำคัญร้ายแรง ควรให้หัวหน้าของผู้ให้บริการเป็นผู้ขอภัยต่อลูกค้า หรือควรส่งจดหมายตามไปขอภัยเป็นทางการอีกทางหนึ่งด้วย

10. ระหว่างปฏิบัติงาน หากผู้ให้บริการมีงานอื่นเข้ามาแทรก ถ้าหากเป็นงานที่สำคัญ ไม่ว่าจะป็นงานของลูกค้าหรือเป็นงานส่วนตัว ควรให้งานที่เข้ามาแทรกออกไปก่อน แต่ถ้างานที่เข้ามาแทรกนั้นเป็นงานสำคัญและจำเป็นต้องทำในขณะนั้น ก็ควรแจ้งให้หัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานทราบและช่วยเหลืองานที่กำลังปฏิบัติค้างอยู่ พร้อมทั้งอธิบายสิ่งที่กำลังทำอยู่ และจะให้ทำต่อไปเพื่อที่จะได้เข้าใจตรงกัน จากนั้นจึงแจ้งต่อลูกค้าว่าใครจะเป็นผู้ให้บริการแทน แล้วจึงขอตัวจากไป

11. ในกรณีลูกค้าเข้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน อาจจัดทำหมายเลขให้ลูกค้า ตามลำดับก่อนหลัง เพื่อสร้างความสะดวกและความยุติธรรมในการให้บริการ และทั้งนี้จะต้องให้ลูกค้าเกิดความสะดวกสบายระหว่างพักรอด้วย หากสามารถประมาณเวลาที่ใกล้เคียงหรือแน่นอนได้ว่าสิ่งที่ยอมรับบริการจะได้รับเมื่อใด ก็ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบข้อมูลนี้ เพื่อลูกค้าจะได้ปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

12. ระหว่างปฏิบัติงาน จะต้องสุภาพและให้เกียรติลูกค้าตลอดจนแบกที่บาพร้อมลูกค้า ไม่ว่าจะ ้วย การแต่งกาย หรือบุคลิกจะเป็นอย่างไร หรือมาลาใด การแสดงออกต่อไปนี้ พูที่เป็นจำบ้าน ไม่ควรกระทำ เช่น การพาดกลางระหว่างลูกค้า ใหว่วานขอความช่วยเหลือลูกค้า กระเข้าเข้าเหยลูกค้าหรือ เพื่อนร่วมงานในขณะที่ปฏิบัติงานต่อหน้าลูกค้า และเดินหนีจากลูกค้าโดยไม่บอกเหตุผล เป็นต้น

13. ถ้ามีปัญหาคัดแย้งกับลูกค้า ควรปฏิบัติตนดังนี้

- ใจเย็น ออดกลั้น มีทัศนคติที่ดีต่อปัญหา
- เปิดโอกาสให้ลูกค้าพูดหลายๆ เพื่อจะได้ทราบขอบเขตและความร้ายแรงของปัญหา สาเหตุของปัญหา ตลอดจนหนทางแก้ไขที่ลูกค้าอยากให้การกระทำ
- ประนีประนอมและปฏิบัติภารกิจให้
- ถ้าปัญหาสุดวิสัยที่จะแก้ไขด้วยตนเอง ให้นำมาปรึกษาหัวหน้า หรือหากทางออกอื่นๆเท่าที่จะ ฤลาปัญหาให้ลูกค้าได้
- ถ้าลูกค้าไม่โจนรบกวนลูกค้าอื่น ควรชักจูงลูกค้าไปยังห้องหัวหน้า หรือห้องอื่น เพื่อสร้าง ภาพลักษณ์อันดี และแก้ไขปัญหาคือเป็นการภายใน

14. ถ้าร่างกายเจ็บป่วยจนนอนไม่ได้ หรืออารมณ์ขุ่นมัวจนไม่อาจรับได้ ควรแจ้งหัวหน้างานหรือ เพื่อนร่วมงานอื่นเพื่อจัดหากันคนอื่นมาทดแทนชั่วคราว แล้วออก มารักษาสุขภาพหรือพักผ่อนสัปดาห์หนึ่ง เป็นการชั่วคราว เมื่อรู้สึกดีขึ้นจึงออกมาให้บริการตามปกติ

15. ถ้าต้องการพัลลหรือหยุดพักงานในขณะที่การให้บริการลูกค้ายังไม่เสร็จเรียบร้อย หรือเสร็จ เรียบร้อยแล้ว แต่ลูกค้ายังไม่มารับผลงาน ให้แจ้งแก่หัวหน้าหรือผู้ให้บริการพัลลต่อไป จนเขาเข้าใจเรื่อง ฤทุกอย่างที่จำเป็นเหมือนที่เราเข้าใจเสียก่อน แล้วจึงจะออกพัลลหรือหยุดพักงานได้

16. บัดรับผลงานแล้วต้องรีบปฏิบัติให้ผลงานเสร็จตามนัดให้ได้โดยไม่มีข้อแม้ หากงานยังไม่เสร็จ เมื่อใกล้ลุลลแล้ว ต้องเพิ่มเครื่องจักร กำลังคนเพื่อไม่ยอมให้พลาดลุลลนัด ก่อนจะนัดหมายจำเป็น ต้องเพื่อเวลาสำหรับการตรวจงาน และเพื่อมีอุปสรรคกลางคันไว้ด้วยเสมอ



17. ถ้าลูกค้าจองคิวการขอรับบริการไว้แล้ว และเมื่อถึงเวลานัดลูกค้าไม่มาขอรับบริการ ควรโทรศัพท์ไปสอบถาม ถ้าติดต่อกันไม่ได้ ควรให้โอกาสสำรองก่อนแล้วจึงเปลี่ยนไปให้บริการลูกค้ารายอื่นแทน แต่ถ้าการจองคิวขอรับบริการนั้นมีการจ่ายค่าบริการล่วงหน้า ควรจะให้โอกาสรอจนหมดเวลาขอรับบริการ

18. ตรวจสอบผลงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง ทั้งในเรื่องจำนวน ประเภทของสินค้า สภาพสีห่อที่เรียบร้อย การจัดวางที่ปลอดภัยและรักษาสภาพของสินค้า เป็นต้น เมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงแจ้งให้ลูกค้าทราบ หากมีเอกสารหรือเงินทอนมอบคืนให้ลูกค้า ควรจัดหาชนิดที่เขียนหรือพิมพ์ให้เป็นระเบียบสวยงามอ่านเข้าใจง่าย ตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องและส่งคืนให้ลูกค้าอย่างสุภาพ

19. ส่งลูกค้าด้วยไมตรีจิต อาจสบตา ค้อมศีรษะ ยิ้ม ไหว้ หรือลา ทั้งนี้สถานที่ของการส่งต้องพิจารณาความเหมาะสมจากประเภทของลูกค้า ความเร่งด่วนของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ และสภาพของสถานที่และสภาพอากาศ

แบบประเมินผล

โครงการพัฒนาทักษะในการให้บริการ การต้อนรับ และการเป็นเจ้าบ้านที่ดีให้แก่บุคลากรในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และประชาชนทั่วไปในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา

ขอความกรุณาผู้เข้าอบรมทุกท่าน กรอกแบบประเมินผลนี้ทุกข้อ เมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ซึกแบบประเมินผลนำไปให้กับเจ้าหน้าที่ ประจำโต๊ะลงทะเบียนงาน ตรวจสอบคุณอย่างสูง ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์สำหรับการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป

ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

..... 1. ชาย

..... 2. หญิง

2. การศึกษา

..... 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ

..... 2. ประถมศึกษา

..... 3. มัธยมศึกษา (ตอนต้น)

..... 4. มัธยมศึกษา (ตอนปลาย)

..... 5. เทคนิก/อาชีว/อนุปริญญา

..... 6. ปริญญาตรี

..... 7. สูงกว่าปริญญาตรี

..... 8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

3. รายได้

..... 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

..... 2. 10,001-20,000 บาท

..... 3. 20,001-30,000 บาท

..... 4. มากกว่า 30,000 บาท

4. อายุ.....ปี

ความคิดเห็น

การประเมินการจัดสัมมนา	ความคิดเห็น				
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุง อย่างยิ่ง
1. สถานที่จัดสัมมนา					
2. ระยะเวลาในการจัดสัมมนา					
3. ระยะเวลาในการจัดสัมมนา					
4. เนื้อหาการสัมมนา					
5. วิทยากร					
6. เอกสารประกอบการสัมมนา					
7. ประโยชน์ที่ได้รับจากการสัมมนา					
8. การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น					
9. อาหารว่าง					
10. บรรยากาศโดยรวมของ การจัดสัมมนา					

หัวข้อการบรรยายที่ต้องการให้มีการจัดในครั้งต่อไป

วิทยากรที่ท่านต้องการให้เชิญมาบรรยาย ในการจัดในครั้งต่อไป

สถานที่ ที่ท่านสะดวกในการเดินทางไปร่วมงาน ในการจัดในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
