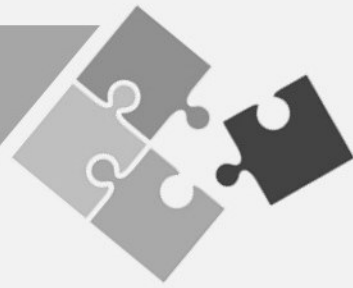


Frontline



Release the HEAT

เทคนิคการรับมือเมื่อลูกค้าร้องเรียน



Just because it's hard
doesn't mean
it's impossible.
“YOU CAN DO”

People Development



Mobile

: 090-550-1898 (Attajak,JAK)

: 090-974-7225 (Sujanya,NOON)



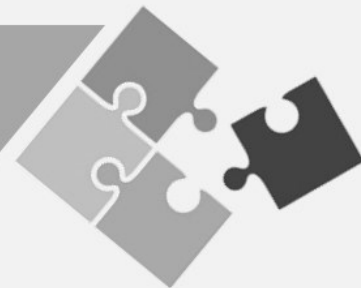
E-mail

JAK : attajak_man@truecorp.co.th

Noon : sujanya_sak@truecorp.co.th



Summary



“เพราะการเรียนรู้ที่ดีที่สุด คือ...การเรียนรู้ในแบบของตัวเอง”

เอกสาร Frontline นี้ เป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่เรารวบรวมข้อมูลเนื้อหาต่างๆ เพื่อให้ทุกคนได้ทบทวน และสามารถนำไปปรับใช้ได้ในชีวิตจริง ทั้งในการทำงาน และการใช้ชีวิตปัจจุบัน ให้การเรียนรู้ไม่หยุดอยู่เพียงในห้องเรียนเท่านั้น

มีอะไรบ้างในเอกสาร frontline นี้?



SUMMARY : สรุปเนื้อหาสำคัญของหลักสูตรใน ห้องเรียน

เพื่อให้ทุกคนได้ทบทวนความรู้จากในห้องเรียนได้ทุกเวลาที่ทุกคนต้องการ โดยไม่ต้องกังวลว่าจะจดไม่ครบ หรือลืมเนื้อหาอีกต่อไป



EXERCISE : แบบฝึกหัด

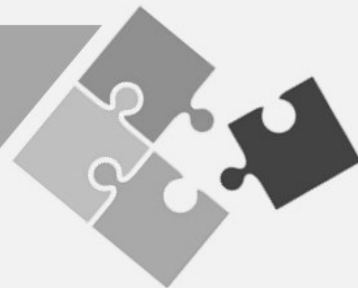
เพื่อให้ทุกคนได้ไปลองฝึกหัด ที่ไม่ใช่แค่การทำตามคำแนะนำจากเรา แต่ให้คุณได้ไปลองฝึกฝน ลองปรับใช้กับชีวิตส่วนตัวและการทำงานของคุณ

เราหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารนี้จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของคุณ และช่วยให้คุณมีเครื่องมือในการปรับใช้ในชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวเพิ่มขึ้น





Summary



วัตถุประสงค์หลักสูตร

- เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อข้อร้องเรียน
- สร้างความเข้าใจเรื่องวิธีการจัดการข้อร้องเรียนอย่างถูกต้อง
- สามารถนำความรู้ และเทคนิคต่างๆไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เนื้อหา **สาระ** ของหลักสูตร



- ความสำคัญของการจัดการข้อร้องเรียน
- ประโยชน์ที่เกิดจากการจัดการข้อร้องเรียน
- เทคนิค H.E.A.T เพื่อจัดการกับข้อร้องเรียน

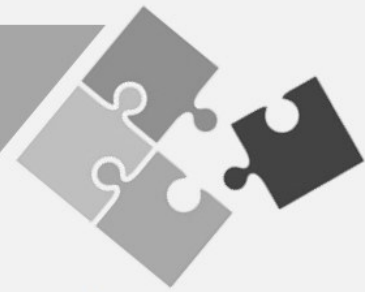


ไม่มีวิธีการใดที่**ดีที่สุด**
มีแต่
วิธีที่**เหมาะสมที่สุด**
และให้ประโยชน์มากที่สุดของ**แต่ละคน**





Summary



ปกติเวลาที่เราให้บริการลูกค้า หรือแม้แต่ตัวเราเองเวลาที่เข้ารับบริการ เราต้องยอมมีการตั้งความคาดหวัง (3R) ถึงสิ่งที่จะได้รับจากผู้ให้บริการ ลูกค้าของเราก็เช่นกัน ดังนั้นเมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่เกินกว่าที่เขาได้คาดหวังไว้ จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจชื่นชม เชื่อมั่น และกลับมาใช้บริการต่อหรือบอกต่อ ประสิทธิภาพที่ดีนี้

“ความคาดหวัง”

(3R: Response, Respect, Resolution)

เร็ว , สุภาพเอาใจใส่ , ถูกต้อง



เกินกว่าคาด

- ชื่นชม
- เชื่อมั่น
- กลับมาใช้บริการ
- บอกต่อ



น้อยกว่าที่คาด

- ร้องเรียน / เจียบ
- ไม่เชื่อมั่น
- กลับมาใช้บริการ / เลิกใช้
- บอกต่อ

แต่หากว่าสิ่งที่ลูกค้าได้รับ ไม่ตรงตามที่คาดหวังไว้หรือน้อยกว่า ก็มีแนวโน้มเป็นไปได้ ที่จะเกิดการร้องเรียนถึงสิ่งที่รู้สึกไม่พอใจ เกิดความไม่เชื่อมั่น อาจจะเจียบบอกต่อ อาจจะกลับมาใช้บริการหรืออาจจะเลิกใช้บริการไปเลยก็ได้ และลูกค้ากลุ่มนี้ถือเป็นความท้าทายของผู้ให้บริการอย่างพวกเราอย่างยิ่ง

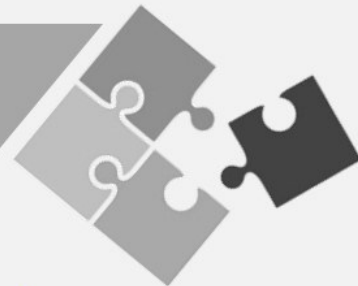
“แล้วเราจะรับมือเรื่องร้องเรียนอย่างไรเมื่อต้องตกอยู่ในสถานการณ์นี้”



by
People Development



Summary



การรับมือ...กับเรื่องร้องเรียน

หมายถึง การจัดการกับคำต่อว่าของลูกค้า หรือเมื่อเกิดสถานการณ์ที่ยุ่งยากในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ



“ตรวจสอบ”

หาถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดการร้องเรียน



“แก้ไข”

หาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นั้น ๆ



“ป้องกัน”

ไม่ให้เกิดปัญหาที่ตรวจสอบเจอนั้น ทำให้เกิดการร้องเรียนซ้ำขึ้นอีก

Exercise : ถ้าเราับ “เรื่องร้องเรียนได้ดี” เราจะได้ประโยชน์อะไร ?



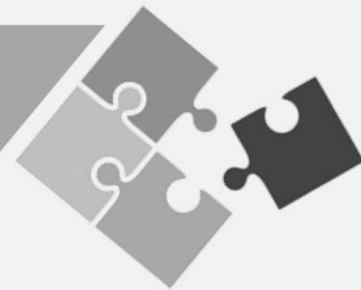
ประโยชน์ที่ได้จากการจัดการข้อร้องเรียนได้ดี



by
People Development



Summary



ปัจจัยที่ทำให้เกิดการร้องเรียน

สินค้าและบริการ



สินค้า : ให้นึกถึง “สิ่งของ” หรือ “ข้อมูล”
บริการ : ให้นึกถึง “พฤติกรรมของพนักงาน”

ตัวลูกค้าเอง

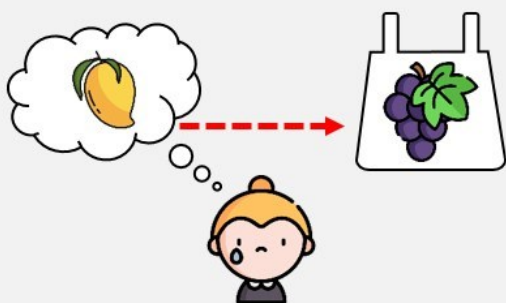


ปัจจัยอื่น ๆ



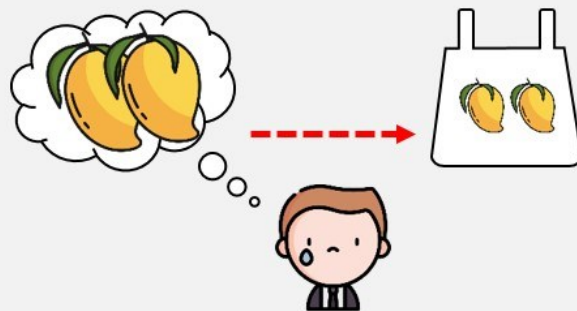
จากปัจจัยที่ทำให้เกิดการร้องเรียนจะเห็นได้ว่า **“เราไม่สามารถควบคุมได้ทุกอย่าง”** อย่างปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกค้า หรือ ปัจจัยอื่น ๆ เป็นต้น หรือแม้กระทั่งเรื่องของคุณภาพสินค้า หรือผลิตภัณฑ์รวมถึงข้อมูลที่ลูกค้าต้องการ ก็อาจจะจะเป็นสิ่งที่เราไม่สามารถควบคุมได้ แต่มีปัจจัยที่เราสามารถควบคุมได้นั้นคือ **“การบริการ”** ซึ่งในที่นี้เน้นเป็น **พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงต่อลูกค้า**

สาเหตุของการร้องเรียน.....มี 2 สาเหตุด้วยกันนั้นคือ



1. ไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการ

นั่นคือ สิ่งที่ได้ตกลงกับลูกค้าว่าจะได้รับนั้นไม่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าได้ เช่น ลูกค้าต้องการซื้อมะม่วง แต่เมื่อเปิดถุงสินค้าออกมากลับเป็นองุ่น จะเห็นว่าลูกค้าไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการ



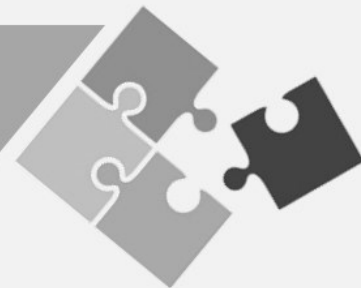
2. ได้รับแต่ยังไม่อยู่ในระดับที่ต้องการ

นั่นคือ สิ่งที่ได้ตกลงกับลูกค้าทั้งด้านจำนวนและคุณภาพ แต่เมื่อลูกค้าได้รับสินค้า หรือบริการกลับไม่อยู่ในระดับที่ลูกค้าต้องการ เช่น ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้มะม่วงลูกใหญ่ 2 ลูก แต่เปิดถุงสินค้าออกมาได้เป็นมะม่วง 2 ลูกที่ขนาดเล็กกว่าที่คาดหวังไว้ หรืออาจจะจะเป็นมะม่วงที่มีรอยชำ





Summary



ความต้องการของคนเรามีที่แบบ

ความต้องการของมนุษย์เรา มีทั้งหมด 2 แบบ นั่นคือ



1. ความต้องการส่วนตัว (Personal Need) ได้แก่

- ได้รับการปฏิบัติอย่างให้เกียรติ
- เป็นที่ยอมรับนับถือ
- ได้รับการเอาใจใส่
- มีความหมาย รู้สึกว่ามีคุณค่า
- ได้รับความเชื่อถือ ความไว้วางใจ



2. ความต้องการเรื่องงาน (Practical Need) ได้แก่

- คำแนะนำจากผู้ให้บริการ
- ข้อมูลที่ชัดเจน เป็นประโยชน์
- แก้ปัญหาจากสินค้า/บริการ
- ต้องการความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการ

เมื่อเราลองพิจารณากันดีๆ แล้ว จะเห็นว่าการรับสายของเราในแต่ละวัน เราแทบจะไม่ได้รับสายที่ลูกค้าร้องเรียนอยู่ตลอดเวลา หรือถ้ามีก็จะเป็นปริมาณที่น้อยมาก ดังนั้นคำถามคือ

“ทำไมเราไม่มองการรับสายร้องเรียนของลูกค้าให้เป็นโอกาส”

แก้ไขและป้องกัน
ข้อผิดพลาด

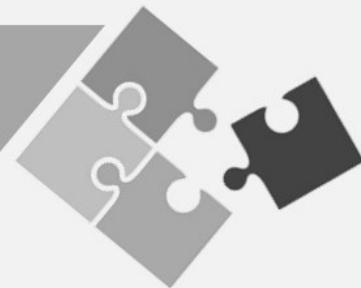
ปรับปรุงภาพลักษณ์ขององค์กร
และการบริการของพนักงาน



by
People Development



Summary



ดังนั้นทักษะของผู้ที่รับเรื่องร้องเรียนได้ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญ



ทักษะของผู้รับเรื่องร้องเรียน...

- ทักษะการฟังด้วยความเข้าใจ
- ทักษะการพูด / การตั้งคำถาม
- การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน
- การแก้ไขสถานการณ์/การเจรจาต่อรอง
- ความรู้ในงานและ Process งาน
- EQ ของผู้รับเรื่องร้องเรียน

แม้ว่าลูกค้า

จะไม่ถูกต้องเสมอไป

แต่เขาควรได้รับบริการที่ดี

และถูกต้องจากพนักงานที่มีหัวใจบริการ



by
People Development



Summary



คือ...เทคนิคการดับร้อน

Hear
“การฟัง”

- ฟังให้มากกว่าพูด
- ฟังอย่างตั้งใจ เปิดใจรับฟัง
- ฟังเพื่อจับประเด็น ลูกค้าต้องการอะไร
- ฟังแล้วจดบันทึก

Don't สะวัง!!! เรื่องการใช้คำถาม ไม่ถามซ้ำซาก กับสิ่งที่ลูกค้าเล่ามาแล้ว

Empathize

“การกล่าวแสดงความเห็นใจ”

- ฝึกเอาใจเขามาใส่ใจเรา
- ทำให้ลูกค้ารู้สึกที่เราอยู่กับเขาอยู่ข้างเดียวกัน
- เข้าใจสาเหตุที่ลูกค้าไม่พอใจ

“ถ้าเกิดปัญหานี้ขึ้นกับ **ISA** ละ?”

ตัวอย่างประโยคที่ทำให้ลูกค้า**รู้สึก**ว่าเราอยู่ข้างเดียวกัน

ดิฉันเข้าใจคุณนะคะ
เพราะถ้าเกิดเหตุการณ์นี้กับ
ดิฉัน
ดิฉันก็รู้สึกผิดหวัง
เช่นเดียวกันค่ะ

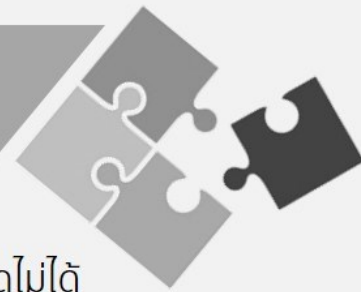
ผมรู้สึกไม่สบายใจเลยครับ
ที่เกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น
เพราะถ้าเป็นผม ผมก็คงไม่
พอใจเหมือนกันครับ



by
People Development



Summary



Apologize

“การกล่าวขอโทษอย่างจริงใจ”

- คำขอโทษเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้
- แสดงออกอย่างจริงใจ ด้วยน้ำเสียงที่เหมาะสม
- โทนเสียงพอเหมาะ



ระวัง!!.....ไม่ควรใช้โทนเสียงสูง

ตัวอย่าง ประโยคกล่าว**คำขอโทษ**

ในฐานะที่ผม
เป็นตัวแทนของบริษัท
ผมต้องขออภัยกับ
เหตุการณ์นี้ด้วยนะครับ

ก่อนอื่นเลย ผมต้องขอ
อนุญาตเป็นตัวแทนกล่าว
คำขอโทษ
คุณ...ด้วยครับผม

Take responsibility (Thank you)

“การแสดงความรับผิดชอบ”

- แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าตามขั้นตอนของหน่วยงาน
- แจ้งผลเป็นระยะ หากยังแก้ปัญหาล้มเหลว อย่าทิ้งให้ลูกค้ารอโดยไม่ทราบความคืบหน้า

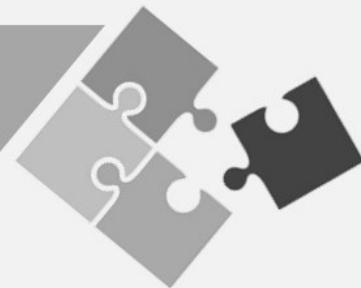
รับผิดชอบเพราะเราคือ **“ตัวแทนบริษัท”**



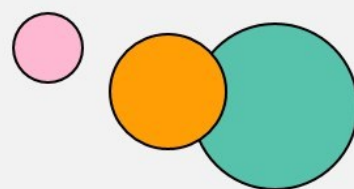
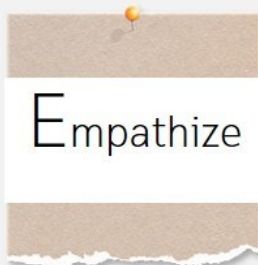
by
People Development



Summary



เมื่อพบลูกค้าร้องเรียน..อย่าลืม



ข้อควรระวังในการรับเรื่องร้องเรียน



- จิตตกไปกับลูกค้า
- ถามแบบ ชักฟอก
- ถามในสิ่งที่ไม่ควรถาม
- พาไปพบคู่กรณี
- ไม่เก็บสีหน้าและอารมณ์
- ไม่มั่นใจในคำตอบ
- อ้ากฏบริษัท

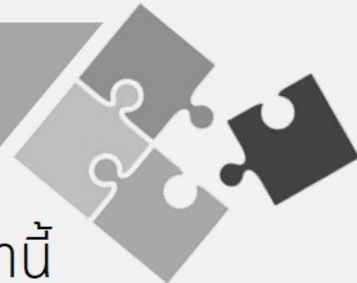
TIPs...

- ซ่อม “คน” ก่อนซ่อม “เครื่อง”
- แยกปัญหาที่แท้จริงออกจากปัญหาที่เกิดจากการพา
- อย่าให้บริการแบบไร้อารมณ์ (ต้องอาศัยทักษะที่ชั้นกว่า)
- คิดว่าแก้ไขข้อผิดพลาดให้กับคนที่เรารัก





Exercise



ลองใช้เวลาสักเล็กน้อย...ลองสำรวจสิ่งเหล่านี้

STAY (สิ่งที่ทำได้ดีอยู่แล้วในตอนนี้)

START (สิ่งใหม่ที่จะเริ่มทำเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น)

STOP (สิ่งที่ไม่เป็นประโยชน์ และจะหยุดทำ)
