

กลยุทธ์และเทคนิค การบริการที่ประทับใจ



งานของเราคืออะไร

ใครคือผู้ใช้บริการจากเรา

ผู้ใช้บริการต้องการอะไร

ทำอย่างไรผู้ใช้บริการจึงจะประทับใจ

ถ้าผู้ใช้บริการไม่พอใจอะไรจะเกิดขึ้น





สิ่งที่ก่อให้เกิดความประทับใจ

1. สิ่งที่ได้พบครั้งแรก
2. สิ่งที่ได้รับกลับมา





สิ่งที่ได้พบครั้งแรก

1. สภาพทั่วไป

2. สภาพของผู้ให้บริการ





1. สภาพทั่วไป

- + สถานที่ แสดงถึงการต้อนรับ
- + มีคำแนะนำการติดต่อ / มีผู้ต้อนรับ
- + มีลูกศรชี้นำทาง
- + มีที่พักรอขณะติดต่อ
- + บรรยากาศดี





2. สภาพของผู้ให้บริการ

- แต่งกายดี
- สุภาพเรียบร้อยสมวัย
- เหมาะกับหน้าที่และกาลเทศะ
- สะอาด





สภาพของผู้ให้บริการ (ต่อ)

- **สุภาพ**
- **พูดดี มีหางเสียง**
- **ยิ้มแย้มแจ่มใส**
- **สายตาเป็นมิตร**





สภาพของผู้ให้บริการ (ต่อ)

- กระตือรือร้น
- กระฉับกระเฉงมีชีวิตชีวา
- ทำทางเป็นมิตร





สภาพของผู้ให้บริการ (ต่อ)

- มีความรู้
- มีความเข้าใจ
- อธิบายได้
- ทำงานอย่างมีความสุข





ที่มาของการทำงานอย่างมีความสุข

- มาทำงานแต่เช้า / กระทบกระทบเป่า
- สนใจสิ่งรอบตัว
- มีสมาธิในการทำงาน
- ดำรงตนเองอยู่เสมอ
- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา





ที่มาของการทำงานอย่างมีความสุข

- ทำงานกับใครก็ได้
- มีศิลปะในการสื่อความหมาย
- เสียสละและรู้จักให้
- มองคนในแง่ดี





ปฏิบัติตนให้ผู้อื่นยอมรับ

- ให้เกียรติอย่างจริงใจ
- ไวต่อความรู้สึก
- คิดนึกเอื้ออาทร
- ยิ้มให้ก่อนเป็นนิจ
- คิดอภัยและช่วยเหลือ
- จูนใจอารมณ์ขัน





สิ่งที่ได้รับกลับไป

- คุณภาพดี
- รวดเร็ว
- ถูกต้อง ถูกใจ
- มั่นใจว่าจะไม่เกิดปัญหาในอนาคต



ติดต่อ

Trade Master International Co., Ltd.

8 Soi Charansanitwong 57, Charansanitwong Rd., Kwang Bangbumru
, Khet Bangplud, Bangkok 10700

Tel : 02-886 4737 Fax : 02-886 5501

E-mail : tmi1992@yahoo.com, trademasterinter@gmail.com