

การปรับพฤติกรรมเพื่อสร้าง จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)



บทความโดย : อารพณ์ ภูวิทย์พันธุ์

อีเมล : p_arporn11@yahoo.com

ไม่ว่าอาชีพใด ๆ ก็ตาม ทุกอาชีพย่อมต้องพบเจอกับ “ ลูกค้า ” ที่มาใช้บริการ ต่างกันตรงที่ว่าจะเป็นลูกค้าภายใน (บุคคลที่อยู่ในหน่วยงานหรือองค์กรเดียวกัน) หรือลูกค้าภายนอก (บุคคลที่อยู่ภายนอกหน่วยงานหรือองค์กร) เช่น ลูกค้าของฝ่ายคอมพิวเตอร์ ฝ่ายบุคคล คือผู้ใช้บริการ (User) ที่อยู่ภายในองค์กรเดียวกัน แต่สำหรับลูกค้าของฝ่ายขายนั้นมักจะเป็นลูกค้าจากภายนอกที่มาซื้อสินค้าหรือใช้บริการ

เมื่อลูกค้ามาติดต่อกับคุณ คุณจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรกับลูกค้าของคุณเอง บางคนไม่สนใจหรือใส่ใจเมื่อลูกค้ามาติดต่อด้วย ปล่อยให้ลูกค้ายืนรอโดยไม่มีการสอบถามหรืออาสาให้ความช่วยเหลือ บางคนไม่รู้ว่ามีใครมาจากไหนจนทำให้ต้องระบายอารมณ์กับลูกค้าของตนโดยการพูดจาแบบมะนาวไม่มีน้ำ ทำสีหน้าว่าคาญเมื่อลูกค้าสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งเป็นพฤติกรรมทางด้านลบ (Negative Behavior) ที่แสดงต่อลูกค้า แต่ในทางตรงกันข้ามบางคนจะมีพฤติกรรมทางด้านบวก (Positive Behavior) โดยการพูดจาไพเราะสุภาพ และอาสาช่วยเหลือลูกค้าต่าง ๆ นานา

การแสดงพฤติกรรมต่อลูกค้านั้นจะเกิดขึ้นจากการมี “ จิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) ” ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความตระหนักและเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ภายในและภายนอกองค์กร) รวมทั้งการแสดงออกที่จะช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือแก่ลูกค้า ทั้งนี้จิตสำนึกของการให้บริการนั้นจะเป็นความสามารถ (Competency) อย่างหนึ่งซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานทุกคนทุกระดับตำแหน่งงานมีความสามารถด้านนี้เหมือนกัน และความสามารถด้าน “ จิตสำนึกของการให้บริการ ” ได้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ในการวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยจะเป็นแบ่งเป็นพฤติกรรมตามระดับที่แตกต่างกัน ดังนี้

ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1 (ต่ำกว่ามาตรฐานที่ กำหนดอย่างมาก)	<ul style="list-style-type: none"> • ทำภารกิจส่วนตัวก่อนเสมอ โดยให้ลูกค้ารอการให้บริการจากตนเอง • ไม่รับฟังข้อร้องเรียนต่าง ๆ ในการให้บริการของตนเองจากลูกค้า • แสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงไม่พอใจบ่อยครั้งเมื่อลูกค้าซักถามข้อมูลในรายละเอียด
2 (ต่ำกว่ามาตรฐาน ที่ กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> • ช่วยเหลือลูกค้าตามความจำเป็น หรือเท่าที่มีกรร้องขอ • ให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ลูกค้าได้ไม่ละเอียด • แสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงไม่พอใจเป็นบางครั้งเมื่อลูกค้าซักถามข้อมูลในรายละเอียด
3 (ตามมาตรฐาน ที่ กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> • ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ลูกค้า • ให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน • รับฟัง หาสเหตุและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนต่าง ๆ ในการให้บริการของตนเองจากลูกค้า
4 (สูง/เกินกว่า มาตรฐานที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> • ควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพได้อย่างเหมาะสม เมื่อลูกค้าแสดงกิริยาท่าทางและน้ำเสียงไม่พอใจ • ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าถึงบุคคล หรือสถานที่ที่ควรติดต่อ หากตนเองไม่สามารถให้บริการหรือให้ข้อมูลใด ๆ • พัฒนาและปรับปรุงตนเองเสมอในการให้บริการแก่ลูกค้า
5 (สูง/เกินกว่า มาตรฐานที่กำหนดอย่าง มาก)	<ul style="list-style-type: none"> • เสนอที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าก่อนเสมอ • เป็นตัวแทนของหน่วยงาน / องค์กรในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และถ่ายทอดหลักปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้า • สอนและให้คำแนะนำแก่สมาชิกภายในและภายนอกทีมในการควบคุมและแสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่เหมาะสมเมื่อเผชิญกับลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ

การปรับพฤติกรรมเพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการให้บริการนั้นไม่ใช่เรื่องยาก แต่อาจต้องใช้ระยะเวลาและการปรับตัวสำหรับคนบางคนที่ไม่เคยสร้างให้เกิดขึ้นโดยการใช้หลักหรือเทคนิคของ S-M-I-L-E ดังต่อไปนี้

Stress Tolerance – คุณต้องมีความอดทน อดกลั้นเมื่อเผชิญกับสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะมาจากหัวหน้างานของคุณ เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ลักษณะงาน หรือลูกค้า เช่น หากคุณไม่พอใจที่หัวหน้างานพูดจาไม่รู้เรื่องเวลามอบหมายงาน ซึ่งความโกรธหรือความไม่พอใจเหล่านี้เองที่คุณควรเก็บความรู้สึกนี้ไว้ โดยไม่ควรระบายอารมณ์กับลูกค้า เมื่อมีลูกค้ามาสอบถามรายละเอียดบางอย่างเพิ่มเติมจากคุณ แต่คุณควรแสดงสีหน้า กิริยาท่าทางที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อพบเจอลูกค้า

Motivation – เริ่มจากการที่คุณมีหัวใจหรือความต้องการที่จะปรับปรุงพฤติกรรมของตนเองให้มีพฤติกรรมหรือความสามารถที่ดีขึ้นในการให้บริการ ซึ่งคุณจะต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เพื่อให้ผลงานของตนเองได้รับการยอมรับและนำไปปฏิบัติได้ ทั้งนี้แรงจูงใจนี้เองจะทำให้คุณมีความพร้อมเสมอที่จะให้บริการแก่ลูกค้า พร้อมอาสาช่วยเหลือลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ

Integrity – คุณต้องมีความซื่อสัตย์ต่องานหรืออาชีพของคุณเอง โดยการให้ข้อมูลทั้งด้านบวกและด้านลบจากการใช้สินค้าหรือบริการจากคุณ มิใช่จะทำให้เพียงแต่ข้อมูลด้านบวกหรือที่เป็นประโยชน์เพียงอย่างเดียวเท่านั้น การให้ข้อมูลทั้งสองแง่มุมนี้จะให้ลูกค้ามีทางเลือกที่จะตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการที่ดีที่สุดและเหมาะสมกับลูกค้ามากที่สุด และคุณรู้ไหมว่าลูกค้าบางรายอาจตัดสินใจใช้สินค้าและบริการจากคุณเนื่องจากพวกเขาพอใจที่ได้รับข้อมูลด้านลบจากคุณก็เป็นได้

Listening – คุณควรรับฟังปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากลูกค้าอย่างเต็มที่ ไม่ตีโพยตีพายหรือแสดงสีหน้าและกิริยาท่าทางแบบไม่พอใจลูกค้า ขอให้คุณรับฟังและพร้อมที่จะให้ข้อมูลหรือเหตุผล กรณีที่ลูกค้าไม่พอใจในสินค้าหรือบริการต่าง ๆ และหากสถานการณ์ระหว่างคุณกับลูกค้ายังไม่ดีขึ้น ขอให้คุณแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าคุณรู้สึกเสียใจและจะไม่มีเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นในคราวต่อไป – บางครั้งการยอมรับในปัญหานั้น ๆ ทั้ง ๆ ที่ตนเองไม่ใช่ผู้ผิด อาจเป็นวิธีการที่ดีที่สุดที่จะยุติปัญหาที่เกิดขึ้น

Energetic – ความกระตือรือร้นจะทำให้คุณแสวงหาวิธีการหรือเทคนิคในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่ดีที่สุด รวมไปถึงจะทำให้คุณชวนขายที่เรียนรู้ระบบงานหรือขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ อยู่เสมอเพื่อว่าคุณจะได้มีข้อมูลที่พร้อมและถูกต้องเมื่อลูกค้ามาสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากคุณ ไม่ใช่ทำให้ข้อมูลผิด ๆ ถูก ๆ เพียงเพราะคิดแต่จะให้ข้อมูลแก่ลูกค้า แบบว่าให้ข้อมูลแบบขอไปที สักแต่จะให้เพียงอย่างเดียว

ดังนั้นการมีจิตสำนึกในการให้บริการจะทำให้คุณเป็นผู้ที่ลูกค้ากล่าวถึงในทางที่ดี ชอบและพอใจที่จะมาพบคุณ ลูกค้าพร้อมที่จะมาใช้สินค้าและบริการจากคุณ และระดับความพึงพอใจนี้เองที่หลาย ๆ องค์การได้นำมาเป็นตัวชี้วัดผลการทำงานตัวหนึ่งที่จะสะท้อนถึงผลการปฏิบัติงานของคุณ