

บริการเหนือชั้นด้วยใจ

Excellent Service x Delight

|| แลบบอรูน พูนพิพัฒนธนศรี

นักพัฒนาศูนย์บริการลูกค้า

“ตู้เย็นยี่ห้อนี้ดี ค่ะ ทนทานมาก ตลอดอายุการใช้งานไม่เคยเสีย แถมประหยัดไฟ ตอนซื้อมาแรก ๆ ทำไมมันใหญ่อย่างนี้ Over Size ไปไหม ?? ปรากฏว่า ใช้ไปใช้มาของเต็มตู้ตลอด นับเป็นตู้เย็นระดับตำนานของบ้านเรา ผ่านเรื่องราวต่าง ๆ มายาวนาน 16 ปี อายุเท่ากับหนูเลยนะ” สมเจตน์พูดกับลูกสาวคนเล็ก

พยายามต่ออายุการใช้งานด้วยการเปลี่ยนขอบยาง และเติมน้ำยาคอมเพรสเซอร์ ซึ่งก็ไม่เป็นผล ความเย็นไม่เพียงพอที่จะรักษาคุณภาพของเนื้อหมูไก่ และไอศกรีม คงต้องตัดสินใจอ้าปากกันอย่างถาวร

ระหว่างอาหารมื้อเที่ยง สมเจตน์เอย่ถามสมาชิก...ตู้เย็นใหม่ เราจะซื้อขนาดเล็กกว่านี้ดีไหม

พ่อเปิดตู้เย็นตอนนี้ก่อนจะ แล้วพ่อจะรู้...มะนาวยิ้มแทนคำตอบ

พ่อคะ...หนูจะไปดูตู้เย็นใหม่ด้วยได้ไหม

ดีเลยจะได้ช่วยกันเลือก...ช่วยกันดู

ทำไมเราต้องไปเมกาบางนา ห้างใกล้บ้านเราไม่มีหรือพ่อ

สมเจตน์ไปสำรวจมาแล้วทั้งห้างใกล้ และไกลบ้าน

“ไปโรมันชั่นพอ ๆ กัน แต่เซลล์ที่เมกาบางนาให้ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ชัดเจน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พ่อชอบตรงที่เมื่อบอกเขาว่า ยังไม่ต้องการซื้อเร็ว ๆ นี้ เขายังยินดีและใส่ใจตอบคำถามต่าง ๆ อย่างดี ไม่ตอบแบบขอไปที เซลล์บางคนเมื่อเห็นว่า ลูกค้าไม่ได้สนใจซื้อจริงจัง เขาจะไม่ค่อยอยากคุยด้วย หรือให้ข้อมูลแค่เบื้องต้นพอ”

พ่อประทับใจเซลล์คนนั้นมากเลยหรือ!!! ถึงขนาดไม่ยอมซื้อจากห้างใกล้บ้าน

ขับรถเลยไปอีกไม่กี่กิโล ไม่เหลือปากว่าแรง เราควรตอบแทนน้ำใจในสิ่งที่เขาทำดี ยังไงเราก็ต้องเสียตังค์ซื้อตู้เย็นใหม่อยู่ดี เราเพียงเลือกซื้อจากคนที่เหมาะสม

รางวัลที่ได้รับ จะเป็นแรงเสริมให้เขาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

อย่างที่พ่อเล่ามา เขาคูควรแหละ!!! หนูภูมิใจในตัวพ่อ จะมีคนที่คิดแบบนี้ เออพ่อเราซื้อกับเขา แล้วเขาจะได้อะไรละพ่อ

คงมีแหละ...แต่ถ้าไม่มีใครเห็นว่าเราทำดี เราต้องไม่ย่อท้อ

โดยทั่วไปพนักงานขายจะได้เงินเดือนน้อย ถ้าเขาขายได้ เขาจะได้ค่าคอมมิชชั่น ซึ่งจะก็เปอร์เซ็นต์ ขึ้นอยู่กับนายจ้างตกลงกัน ต่อไปลูกเรียนจบ เข้าสู่ชีวิตการทำงาน ลูกอาจจะเจอหัวหน้าต่าง ๆ กัน มีทั้งที่เห็นค่างานที่กำกับมองไม่เห็น

พ่อไปถึงโซนขายเครื่องใช้ไฟฟ้า สมเจตน์เดินเตร่แถวตู้เย็นสักพัก และสายตามองหา สักครู่มีพนักงานขายคนหนึ่งเข้ามาทักทาย สมเจตน์ถามถึงพนักงานขายที่ชื่อ สุเทพ ผมคุยกับเขาไว้แล้ว

“ตอนนี้เขาพักรับประทานข้าวครับ ผมจะโทรตามให้” สมเจตน์บอก...ไม่เป็นไรครับ เขาทานข้าว เดี๋ยวเขาคงมา ผมรอได้ ผมต้องซื้อกับเขาใหม่ เขาถึงจะได้แต้ม” สมเจตน์ถามให้แน่ใจอีกครั้ง



ระหว่างนั้น สมเจตน์ชี้ชวนให้ลูกสาวดูตู้เย็นขนาด 17.4 คิว ที่หมายตาไว้ ซึ่งมี 3 แบบ ส่วนโทนสียอดนิยม มีให้เลือกแค่ สีดำ สีเงิน

สักครู่ใหญ่ สุเทพสุดยอดพนักงานขายที่รอคอย ก็มาถึง เขายิ้มยกมือไหว้ กระบวนการตกลงซื้อขายตู้เย็นจึงเริ่มขึ้น

“ผมกลับมาซื้อกับคุณ” ประโยคนี้ของสมเจตน์คงทำให้ สุเทพนักขายรู้ว่า หัววันก่อนที่ให้อะไรกับลูกค้าคนหนึ่งไปนั้นได้ สร้างความประทับใจไม่น้อย บ้านลูกค้าอยู่ใกล้ห้างใหญ่ถึง 2 ห้าง ซึ่งมีตัวแทนขายยี่ห้อเดียวกัน มีจัดโปรคล้ายกัน แต่เขาเลือกที่จะมาซื้อที่ไกลกว่า ด้วยเพราะลูกค้ามีสิทธิ์เลือกสิ่งที่ดีที่สุดที่เขาพอใจนั่นเอง

พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานขายหรือเซลล์มืออาชีพ ไม่ควรแสดงอาการเข้าขายต้อนลูกค้า หรือยึดเย็ดการขายจนเกินไป ควรสร้างบรรยากาศให้ลูกค้ารู้สึกสบายใจที่อยากพูดคุยด้วย อยากสอบถามสินค้าหรือผลิตภัณฑ์

มาตรฐานในงานขายออนไลน์กันบ้าง

นุดีกำลังเลื่อนหน้าจอมือถือ พลันหน้าฟีดขึ้นภาพ

ผลิตภัณฑ์บำรุงริมฝีปาก 100% Vegan สาวแพ้ง่าย ห้ามพลาด อ่อนโยน และปลอดภัย นอกจากจะดีต่อคุณแล้ว ยังดีต่อโลก คุณยังได้สนับสนุนชุมชน และเกษตรกรผู้ปลูก เพราะกว่า 40% ของส่วนผสมมาจากเกษตรกรผู้ปลูกเองโดยตรงในประเทศไทยเรา

แม้จะประชุมผ่าน Zoom ก็อย่าปล่อยให้ปากแห้ง และซีดโอย!!! ถูกใจ

แต่นุดีก็ยังไม่ได้ตัดสินใจซื้อ หลังจากนั้นหนึ่งอาทิตย์ต่อมา ลิปรีชาก็แหวะเขียนมาอีก

ซูมขึ้นไม่เห็นอะนะ ไม่ทำร้ายปาก รายได้ 5% ที่ส่งซื้อของทางออนไลน์ มีส่วนช่วยสังคมโดยจะส่งมอบให้กับมูลนิธิเพื่อสงเคราะห์เด็กผู้ยากไร้

เข้าสายบุญอย่างเรา ต้องอุดหนุนซะแล้ว!!! ได้ทั้งผลิตภัณฑ์มาใช้ และได้ทั้งบุญ

สั่ง โอน เรียบร้อย ของมาไว้มาก Work from Home กระเป๋าตังค์สามารถแพบได้เหมือนกัน ระวังกันให้ตื้ออย่าชอบเพลิน ต้องมีสติอย่างสูงในการจับจ่าย

“ขอบคุณมาก ๆ ค่ะพี่นุดี สีละมุน...แถมแพ็กเกจน่ารักอีกถูกใจค่ะ”

เธอส่งลิปรีชาก็สำหรับ Happy Birthday ให้กับน้องในทีม “ใช้แล้วรู้สึกดี เลยอยากให้ลองใช้ พี่ดีใจที่น้ำตาชอบ”

ท่าทางบริษัทจะให้พนักงาน Work from Home อย่างไม่มีกำหนด เริ่มปวดเมื่อยเวลานั่งนาน ๆ นุดีจึงอยากได้โต๊ะทำงานที่ไม่เปลืองพื้นที่ราคาย่อมเยาสักตัว

เฮ้ย!!! เกิดอะไรขึ้น เป็นไปได้ไง?!! เราช่างสะเพร่าจริง ๆ ไม่ตรวจสอบให้ดีก่อน นุดีโอนเงินไปยังบริษัทขายลิปรีชาก็ทำไงดี?!! ไม่น่าเกิดขึ้นได้เลย

นุดีรีบแชทกับปลายทาง กดแจ้งข้อความไปด้วยใจกังวล **“ขอโทษนะค่ะ...โอนผิดทำยังไงดี”**

“เดี๋ยวแอดมินให้ทางบัญชีโอนคืนให้ค่ะ ทิ้งเลขบัญชีไว้ได้เลยค่ะ”

ใจมาเป็นกอง นุดีพิมพ์บอกเลขพร้อมเพย์ที่ผูกกับธนาคาร เธอไม่ลืมที่จะขอบคุณ และกล่าวคำขอโทษ นุดีรู้สึกผิดที่ทำให้ผู้อื่นยุ่งยาก

“เรียบร้อยแล้วนะค่ะคุณลูกค้า” ไม่น่าเชื่อ!!! ภายในระยะเวลา 2 ชั่วโมงเท่านั้น นุดีได้เงินคืนเรียบร้อย โดยที่ไม่มีขั้นตอนยุ่งยากหรือใช้เวลานานเลย

“ขอบคุณมากนะค่ะ แอดมินน่ารัก และใจดีมาก” นุดีเขียนกล่าวชมจากใจ เธอรู้สึกอย่างนั้นจริง ๆ

“ด้วยความยินดีค่ะ แอดมินยินดีให้บริการ”

การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้า จะสูญเปล่า ถ้าหน้าบ้านและหลังบ้านขาดการให้บริการที่ดี ลูกค้าจะค่อย ๆ ย้ายฐานออกไป

เมื่อลูกค้าเกิดปัญหา การรับเรื่องด้วยความสุภาพ พร้อมใส่ใจดำเนินการ และแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว บริการดีแบบนี้ได้ใจกันไปเต็มๆ ลูกค้ามีแนวโน้มกลับมาใช้บริการ (ซื้อสินค้าซ้ำ) อีกแน่นอน และอาจเกิดการบอกต่อ

เราจะเห็นว่า ทุกธุรกิจการค้าล้วนมีองค์ประกอบของ “การบริการ หรือ Service” แทรกด้วยอยู่ด้วย เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม ซึ่งความแตกต่างที่โดดเด่น และสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ยิ่งปัจจุบันในโลกที่แข่งขันสูง นอกจากมีผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตอบโจทย์ลูกค้าแล้ว หัวใจการบริการที่เป็นเลิศ นับเป็นกลยุทธ์สำคัญไม่แพ้กัน

การสร้าง ความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้ลูกค้ากลายเป็นเรื่องธรรมดาไปแล้ว ยุคนี้ต้องสร้างบริการให้ประทับใจ จนลูกค้าเกิดความปลื้มปิติ (Delight)

การให้บริการด้วยใจ จะสามารถสร้างสิ่งธรรมดาให้พิเศษ จนลูกค้าสัมผัส และเข้าถึงได้



Special Thank: ภาพสวยจากเพจวิชาใจ