

ทำให้ไม่ต้องบรอ

ทำให้ไม่ผิด ทำให้มองรู้ทันที



เรื่องที่ไม่ชอบ เรื่องที่ลำบากใจ

การไต่เต้า คือ การใช้สมองและไอเดีย แก้ไข **เรื่องที่ไม่ชอบ เรื่องที่ลำบากใจ** ลักษณะเด่นของพนักงานของงานบริการ/งานขาย ก็คือ การต้องเกี่ยวข้องกับ **ลูกค้า** นอกจากปัญหาของตัวเองแล้ว ยังมีปัญหา **เรื่องที่ไม่ชอบ เรื่องที่ลำบากใจ** ในการที่ต้อง **ให้รอ** หรือ **ผิด** อีกด้วย ถ้าลูกค้าต้องรอเป็นเวลานาน ย่อมต้องรู้สึกหงุดหงิดเป็นธรรมดา ถ้าหากได้ของที่ดีไปจากที่สั่งอีกสักก็ยิ่งแย่เข้าไปใหญ่ เรื่องเรียนนั้นต้องมีเข้ามาแน่นอน

แต่ที่ร้ายไปกว่านั้นคือ ลูกค้าคนนั้นอาจจะไม่มาอีกก็ได้ ลองย้อนกลับไปดูละครไต่เต้าเมื่อสักครู่นี้จะเห็นว่าลูกค้าอารมณ์เสียเพราะอาหารที่ตัวเองสั่งยังไม่มาเสียที ในขณะที่ลูกค้าคนอื่น ๆ กำลังกินอาหารกันอย่างเอร็ดอร่อย

ถ้าสมมติว่า คนที่สั่งอาหารที่หลังแต่ได้กินก่อน ไม่ว่าเป็นใครก็คงโกรธ มีหน้าซ้ำพอนำอาหารมาเสิร์ฟยังไม่ใช่เมนูที่สั่งเสียอีก

“ใช้สมองคิด” “ไม่ให้เสียเงิน” “ไม่ให้เสียเวลา”

ทำไมถึงมาซ้ำ ทำไมถึงทำผิด สาเหตุอย่างหนึ่งก็คือ การขาดคน เพราะต้องให้บริการลูกค้าจำนวนมากด้วยจำนวนพนักงานน้อยนิด อีกทั้งยังมีงานที่ต้องทำอีกเป็นกระแวง จุดที่ตกหล่นก็คงมีมากมาย แต่เมื่อมองความเป็นจริงแล้ว คงไม่สามารถเพิ่มคนได้ในทันที สิ่งที่สามารทำได้ในทันทีคือ การ **ไต่เต้า** พนักงาน คิดหาวิธีที่ทำให้ได้จริง แล้วปฏิบัติด้วยตนเอง สิ่งที่สามารถทำได้เองนั้นมีจำกัด เพราะฉะนั้นจึงต้อง **“ใช้สมองคิด” “ไม่ให้เสียเงิน” “ไม่ให้เสียเวลา”**

การ **ใช้สมอง** คิดให้สามารถทำงานได้ดีขึ้นแม้เพียงสักนิด ก็คือการ **ไต่เต้า** นั่นเอง

นิยาม 3 ประการ ของไต่เต้า

ไต่เต้าคืออะไร

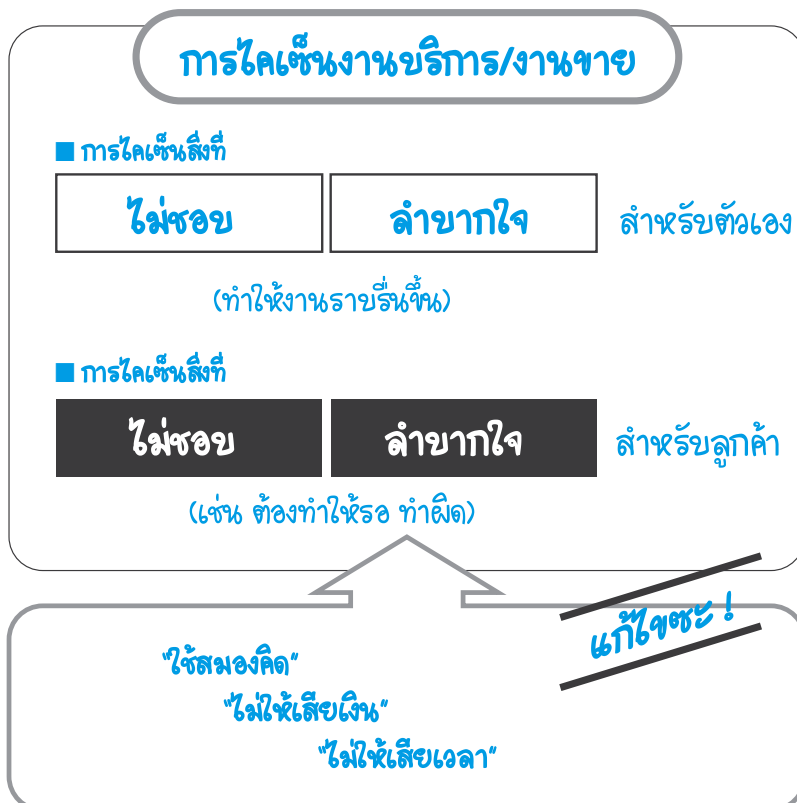
เราสามารถให้นิยามไต่เต้าได้ 3 ประการ ดังนี้

- ① การเปลี่ยนวิธีการ • การเลือกวิธีปฏิบัติ
- ② ไม่ใช้การเปลี่ยนมาก ๆ แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย

- ③ การปรับให้เข้ากับความเป็นจริง

สรุปแล้วก็คือ

- ① การเปลี่ยนวิธีการหรือวิธีปฏิบัติ หากไม่เปลี่ยนวิธีการ ปัญหาแบบเดิมก็จะเกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำอีก
- ② ไม่ใช้การเปลี่ยนอะไรมา แต่เปลี่ยนเล็กน้อย หรือเปลี่ยนแปลงแค่เล็กน้อย
- ③ การไต่เต้าคือการหาสิ่งที่ทำได้ในความเป็นจริง ภายใต้เงื่อนไขที่จำกัด (เงินก็ไม่มี เวลาที่ไม่มี ใจโน้นก็ไม่มี ใจนี้ก็ไม่) แต่สิ่งที่เรามีก็คือ **สมอง**



การทำให้ไม่ต้อบรอ

“เตรียมไว้ล่วงหน้า” “เตรียมการไว้ก่อน”

งานบริการ/งานขาย ก็คือ การทำให้ลูกค้าสะดวกและพึงพอใจสาเหตุของความไม่สะดวก และไม่พอใจของลูกค้า ก็คือ **การทำให้ลูกค้าต้องรอ** การที่จะทำให้ไม่ต้อบรอ ก็ต้องขจัด **สาเหตุที่ทำให้ต้องรอ** สาเหตุเหล่านั้นก็คือ **รอให้ถึงเวลาแล้วจึงเตรียม และ จัดเตรียมในตอนนั้น** หากเป็นเช่นนั้น ก็จะถูกลูกค้าจนทำงานไม่คล่อง ลูกค้าก็หงุดหงิด สถานการณ์แบบนี้ต้องใช้หลักการสำคัญของไคเซ็นที่เรียกว่า **การเตรียมการล่วงหน้า** คาคการณิ เคา คาคคเน เพื่อเตรียมงานไว้ล่วงหน้า หรือจะเรียกอีกอย่างก็คือ **การเตรียมการไว้ก่อน**

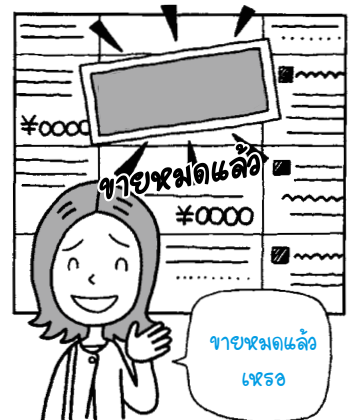
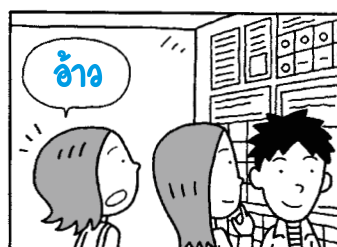
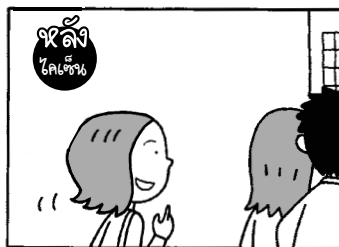
หลักการสำคัญของไคเซ็น “การเตรียมไว้ล่วงหน้า”

ลองดูการ์ตูน สิคครับ ลูกค้าคนหนึ่งต่อแถวเพื่อซื้อการ์ดคุโอ พอถึงคิวที่ตัวเองจะได้ซื้อการ์ด กลับได้คำตอบว่า **“ขายหมดแล้วครับ”** ปล่อยให้รอตั้งนาน พอถึงคิวตัวเองกลับเจอคำตอบแบบนี้ ก็คงเสียใจ หรืออาจจะโมโหด้วยซ้ำ ถึงทางร้านจะไม่ได้ตั้งใจ แต่ลูกค้าก็คงไม่พอใจแน่นอน เวลาแบบนี้แหละที่หลักการสำคัญของไคเซ็น **การเตรียมการล่วงหน้า** จะได้แสดงผลเต็มที่

ถ้า **เตรียมแสดงป้าย** ไว้ล่วงหน้า ลูกค้าก็สามารถรู้ได้ก่อนว่าการ์ดนั้น **“ขายหมดแล้ว”** และไม่ต้องเสียเวลาเข้าแถวรออีก



■ ตัวอย่างการไคเซ็น แสดงป้าย “ขายหมดแล้ว” ไว้ล่วงหน้า



ถ้าติดป้าย “ขายหมดแล้ว” ไว้ก่อน ก็ไม่จำเป็นต้องต่อแถว

ที่มา: วารสาร Creative & Idea Kaizen ฉบับที่ 21 เดือนมิถุนายน 2551

สมัครสมาชิกวารสาร

Creative & Idea KAIZEN วันนี้...

ฟรี ไปสเตอร์ไคเซ็น 1 ชุด (4 แผ่น)

หรือสมัครสมาชิก 5 ท่าน

ฟรี 1 ท่าน

สอบถามรายละเอียดการสมัครสมาชิกได้ที่ :

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์สมาชิกวารสาร
โทรศัพท์ 0 2258-0320-5 ต่อ 1740

