

# สารบัญ

	หน้า
บทนำ	8
<b>วิธีที่ 1 การเสนอบริการเพิ่มเติม</b>	<b>15</b>
❑ ชั้นตอนที่ 1 การถามลูกค้าก่อนให้บริการ	16
❑ ชั้นตอนที่ 2 การพิจารณาว่าคุณสามารถให้บริการเพิ่มเติมแก่ลูกค้าได้อีกหรือไม่	21
❑ ชั้นตอนที่ 3 การถามลูกค้าว่าพวกเขาได้รับความพึงพอใจแล้วหรือยัง	21
❑ กรณีศึกษา : บริษัทจัดจำหน่ายสินค้า	28
<b>วิธีที่ 2 การพิจารณาถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม</b>	<b>34</b>
❑ ปัญหาทางด้านภาษา	36
❑ ปัญหาทางด้านวัฒนธรรม	37
❑ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม	39
❑ ความสำเร็จ หมายถึงการขยายขอบเขตความสบายใจของคุณ	42
❑ กรณีศึกษา : จริยจากบริษัทจัดจำหน่ายสินค้า	44
<b>วิธีที่ 3 พูดภาษาเดียวกันกับลูกค้า</b>	<b>49</b>
❑ คำแนะนำที่ 1 : การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าด้วยภาษาที่พวกเขาเข้าใจ	49
❑ คำแนะนำที่ 2 : การตรวจสอบให้แน่ใจว่าการสนทนาเป็นการสนทนาแบบสองทาง	55
❑ คำแนะนำที่ 3 : การทดสอบความเข้าใจ	56
❑ กรณีศึกษา : การทำให้ลูกค้าตื่นตระหนกและเดินหนีไป	57
<b>วิธีที่ 4 การแสดงความเป็นเจ้าของปัญหา</b>	<b>58</b>
❑ ลูกค้าที่ต้องการความช่วยเหลือ	58
❑ ปัญหาของลูกค้า หมายถึง โอกาสในการแสดงความเป็นเจ้าของปัญหาของคุณ	59
❑ การบริการจะต้องมีโครงสร้างที่เหมาะสมสำหรับการแสดงความเป็นเจ้าของปัญหา	61
❑ ปัญหาของการที่พนักงานไม่แสดงความเป็นเจ้าของปัญหา	64
❑ ลูกค้าต้องการการลงมือปฏิบัติ	68
❑ การให้ลูกค้ามีส่วนร่วม	68
❑ กรณีศึกษา : รถของพระณี	69

	หน้า
<b>วิธีที่ 5 การทำความเข้าใจธุรกิจของลูกค้า</b>	<b>73</b>
<input type="checkbox"/> การใช้ความรู้ของลูกค้า	73
<input type="checkbox"/> ข้อเท็จจริงพื้นฐาน 3 ประการ	75
<input type="checkbox"/> คุณควรจะเริ่มต้นอย่างไร ?	78
<input type="checkbox"/> กรณีศึกษา : ลูกค้าใหม่ของอัมพร	79
<b>วิธีที่ 6 การปกปิดปัญหา หรือข้อมูลภายใน</b>	<b>83</b>
<input type="checkbox"/> การรับรู้ของลูกค้า	84
<input type="checkbox"/> กรณีศึกษา : คำวิจารณ์ที่ไม่ได้ตั้งใจ	87
<b>วิธีที่ 7 การพัฒนาตนเอง</b>	<b>89</b>
<input type="checkbox"/> พนักงานที่โดดเด่น	89
<input type="checkbox"/> แผนการพัฒนาตนเอง	91
<input type="checkbox"/> การเริ่มต้น	94
<input type="checkbox"/> กรณีศึกษา : ระดับความสามารถของพิพัฒน์	97
<b>วิธีที่ 8 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า</b>	<b>100</b>
<input type="checkbox"/> แนวความคิดที่ 1 : การแสดงความซาบซึ้งต่ออุปการคุณของลูกค้า	101
<input type="checkbox"/> แนวความคิดที่ 2 : การอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า	102
<input type="checkbox"/> แนวความคิดที่ 3 : การสร้างความเชื่อมั่น	107
<input type="checkbox"/> คุณจะพัฒนาความเชื่อมั่นของลูกค้าได้อย่างไร ?	107
<input type="checkbox"/> กรณีศึกษา : ผลตอบแทนจากการแสดงความซาบซึ้ง	109
<b>วิธีที่ 9 การรู้จักกับคู่แข่งของคุณ</b>	<b>111</b>
<input type="checkbox"/> ลูกค้าของคุณ คือลูกค้าของพวกเขา	111
<input type="checkbox"/> ข้อดีของการรู้จักคู่แข่ง	114
<input type="checkbox"/> การเตรียมความพร้อม	115
<input type="checkbox"/> คุณควรจะเริ่มต้นที่ใด ?	116
<input type="checkbox"/> กรณีศึกษา : การต่อสู้กับคู่แข่ง	117

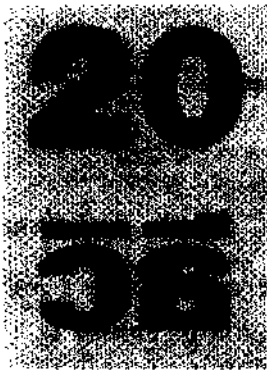
	หน้า
<b>วิธีที่ 10 การร่างคำพูดไว้ในใจ</b>	<b>122</b>
<input type="checkbox"/> การร่างคำพูดทำให้คุณสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ดียิ่งขึ้น	124
<input type="checkbox"/> คุณจะเริ่มต้นอย่างไร ?	125
<input type="checkbox"/> การสลับร่างคำพูด	126
<input type="checkbox"/> กรณีศึกษา : ปณิธากับบันทึกข้อความ	128
<b>วิธีที่ 11 การพัฒนาความรู้ที่เหนือชั้นเกี่ยวกับสินค้าและบริการ</b>	<b>130</b>
<input type="checkbox"/> ความโดดเด่นของพนักงาน	131
<input type="checkbox"/> ข้อจำกัดทางด้านความรู้ในการให้บริการ	132
<input type="checkbox"/> คุณจะพัฒนาความรู้ได้อย่างไร ?	133
<input type="checkbox"/> กรณีศึกษา : ลูกค้าที่สมบูรณ์แบบของจินตนา	136
<b>วิธีที่ 12 การเป็นฝ่ายเริ่มต้นกับลูกค้า</b>	<b>138</b>
<input type="checkbox"/> ผลประโยชน์ที่คุณจะได้รับ	139
<input type="checkbox"/> โอกาสทอง 8 ประการ	139
<input type="checkbox"/> กรณีศึกษา : การรอรับสายของลูกค้า	146
<b>วิธีที่ 13 การสร้างทีมงานเพื่อพัฒนาการบริการลูกค้า</b>	<b>149</b>
<input type="checkbox"/> ระบบสนับสนุนลูกค้าแบบไม่เป็นทางการ	150
<input type="checkbox"/> บทบาทของพนักงานให้บริการลูกค้า	150
<input type="checkbox"/> กรณีศึกษา : ทีมงานที่ให้ความสำคัญต่อลูกค้า	156
<b>วิธีที่ 14 การบริหารทักษะทางโทรศัพท์</b>	<b>159</b>
<input type="checkbox"/> การจัดการในส่วนของคุณ	162
<input type="checkbox"/> ทักษะทางด้านอื่น ๆ	163
<input type="checkbox"/> ปัญหาที่มักจะเป็นประจำ	163
<input type="checkbox"/> การพัฒนาตนเองเพิ่มเติม	165
<input type="checkbox"/> การยกระดับทักษะทางโทรศัพท์ของคุณ	165
<input type="checkbox"/> กรณีศึกษา : การสนทนาผ่านเครื่องฝากข้อความ	167

	หน้า
<b>วิธีที่ 15 คุณเป็นผู้มีอำนาจ</b>	<b>170</b>
❑ ความมีอำนาจ หมายถึง การสร้างความสมดุลแก่ความสนใจ	170
❑ คุณมีอำนาจมากแค่ไหน ?	174
❑ กรณีศึกษา : บริษัท นอร์คสตรอม	174
❑ การได้รับอำนาจมาพร้อมกับงานของคุณ	175
❑ กรณีศึกษา : สิ่งที่น่าเป็นคือการใช้วิจารณ์อย่างเหมาะสม	178
<b>วิธีที่ 16 การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในปัจจุบัน</b>	<b>181</b>
❑ ผลประโยชน์ของลูกค้าในระยะยาว	182
❑ กระบวนการจับลูกค้าที่ไม่มีวันสิ้นสุด	182
❑ คุณสามารถเข้าใจลูกค้าได้ล่วงหน้า	182
❑ อะไรคือสิ่งที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลาย ?	185
❑ การให้บริการ และการสนับสนุน : หน้าที่ของพนักงานให้บริการลูกค้า	186
❑ กรณีศึกษา : การตรวจสอบว่า ลูกค้าในปัจจุบันได้รับความพึงพอใจหรือไม่	188
<b>วิธีที่ 17 การวัดผลการให้บริการ</b>	<b>190</b>
❑ การวัดความพึงพอใจของลูกค้า	191
❑ พนักงานให้บริการลูกค้าจะวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างไร ?	192
❑ การวิเคราะห์คำถาม 5 ข้อ	194
❑ กรณีศึกษา : ระบบการตอบกลับข้อมูล	198
<b>วิธีที่ 18 เทคนิคพื้นฐานในการให้บริการลูกค้า</b>	<b>201</b>
❑ เทคนิคที่ 1 : การรับมือกับลูกค้าที่กำลังโมโห	202
❑ เทคนิคที่ 2 : มารยาทพื้นฐาน	206
❑ เทคนิคที่ 3 : การปฏิบัติตามพันธะสัญญา	209
❑ เทคนิคที่ 4 : การหลีกเลี่ยงการคิดเอาเอง	211
❑ เทคนิคที่ 5 : การรับฟังลูกค้า	212
❑ 10 ขั้นตอนเพื่อพัฒนาทักษะในการฟัง	214
❑ กรณีศึกษา : ทุกอย่างเกือบจะถูกต้อง ..	215

	หน้า
<b>วิธีที่ 19 การให้บริการแก่ลูกค้าภายใน</b>	<b>219</b>
<input type="checkbox"/> ลูกค้าภายในที่สนับสนุนลูกค้าภายนอก	220
<input type="checkbox"/> ความแตกต่างเล็กน้อยของลูกค้าภายใน	221
<input type="checkbox"/> กรณีศึกษา : การเปลี่ยนใจของฝ่ายเทคนิค	226
<b>วิธีที่ 20 การมีเจตคติในทางบวก</b>	<b>231</b>
<input type="checkbox"/> เจตคติในทางบวกเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากการบริการลูกค้าเป็นเรื่องที่ซับซ้อน	233
<input type="checkbox"/> งานที่มีความยากยิ่งขึ้นนั้นต้องการเจตคติในเชิงบวกมากยิ่งขึ้น	233
<input type="checkbox"/> พนักงานให้บริการลูกค้า ควรจะดำเนินการอย่างไร ?	234
<input type="checkbox"/> เจตคติเป็นสิ่งที่สามารถเลือกได้	235
<input type="checkbox"/> เจตคติเป็นมากกว่าแค่การพูดหรือเรื่องของบุคลิกภาพ	236
<input type="checkbox"/> การพัฒนา และการคงรักษาไว้ซึ่งเจตคติในทางบวกในการบริการลูกค้า	236
<input type="checkbox"/> กรณีศึกษา : การเอาชนะด้วยเจตคติที่ดี	238
<b>อนาคตของงานบริการลูกค้า</b>	<b>242</b>
<input type="checkbox"/> ทักษะ ทักษะ และทักษะที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ	242
<input type="checkbox"/> แล้วงานบริการลูกค้าจะอยู่ตรงจุดใด ?	244
<input type="checkbox"/> ทักษะเป็นตัวกำหนดอนาคตของคุณ	245
<input type="checkbox"/> พนักงานให้บริการสามารถทำอะไรได้บ้าง ?	245
<input type="checkbox"/> อนาคตเป็นสิ่งน่ากลัว หรือท้าทาย ?	246



ข้อ  
5 ม.ธ. 48



# พัฒนา การบริการ เหนือชั้น

## Twenty Ways to Improve Customer Service

ผู้เขียน

Lloyd C. Finch

เลขหมู่	658.812
	ว/ 35
	2544
เลขทะเบียน	12600
วันที่	7/ ส.ธ. 2548

32742

แปลและเรียบเรียงโดย

- ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์  
ธนิกันต์ มาฆะศิริานนท์

BSTI DEPT. OF SCIENCE SERVICE  
สำนักหอสมุดฯ กรมวิทยาศาสตร์บริการ



1110007069

 **EXPERNET**  
Network of Experts  
for Training and  
Development



**200.-**