



สูตรลับ

การบริการด้วยใจ
(Service Mind)

สู่

การบริการที่เป็นเลิศ
(Service Excellence)

สูตรลับ การบริการด้วยใจ

เมนูที่ 1 : การยิ้มเป็นประตูด่านแรก



การยิ้มเป็นประตูด่านแรกของการให้บริการ การยิ้มเป็นหัวใจ
การให้บริการที่ดี และนำไปสู่การสนทนาที่ราบรื่น
มาส่งมอบรอยยิ้มที่มัพ ใจให้ลูกค้ากันนะคะ

สูตรลับ การบริการด้วยใจ

เมนูที่ 2 : คำที่ควรกล่าวในการให้บริการ

“สวัสดี ขอขอบคุณ ขอโทษ”



การกล่าว สวัสดี ขอขอบคุณ และขอโทษ เป็นเสน่ห์อีกอย่าง
หนึ่งของผู้ให้บริการที่ประสบความสำเร็จ

สูตรลับ การบริการด้วยใจ

เมนูที่ 3 : สอบถามถึงความต้องการ

สวัสดีครับ
ต้องการติดต่อ
เรื่องอะไรครับ



การบริการที่มีคุณภาพต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า คุณภาพของการบริการวัดได้จากความพอใจของลูกค้า ไม่ใช่ความพอใจของผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการควรสอบถามความต้องการ และแสดงความตั้งใจในการบริการให้เต็มที่

สูตรลับ การบริการด้วยใจ

เมนูที่ 4 : ประสานงานรวดเร็ว พร้อมติดตามเป็นระยะ



จะรีบประสานงานให้ทันทีที่รับ
เมื่อเรื่องเรียบร้อยแล้ว จะแจ้ง
กลับทันที ขอขอบคุณครับ

เมื่อรับฟังความต้องการของลูกค้าแล้ว ผู้ให้บริการต้องรีบ
ประสานงานและแจ้งให้ลูกค้าทราบอย่างรวดเร็ว ไม่ให้ลูกค้าต้อง
รอนาน พร้อมทั้งติดตามผลและแจ้งลูกค้าทราบเป็นระยะ เพื่อให้
ลูกค้ารู้สึกอุ่นใจว่าปัญหากำลังได้รับการแก้ไข



เมื่อเราบริการลูกค้าด้วยหัวใจ
ทำด้วยความตั้งใจ ลูกค้าจะสัมผัส
ได้ถึงความจริงใจและรู้สึกประทับใจ
การบริการเช่นนี้เป็นสุดยอดของ
การบริการที่เรียกว่า
“การบริการที่เป็นเลิศ”



Service

สูตรลับ การบริการที่เป็นเลิศ

เมนูที่ 1 : สร้างโอกาสการให้บริการ



ลูกค้า:ชอบไหมนะ

ผู้ให้บริการควรเป็นผู้สังเกตที่ดี อะไรคือสิ่งที่ลูกค้าต้องการและ
ไม่ต้องการ ซึ่งอาจได้มาจากการสัมภาษณ์ลูกค้า สังเกตพฤติกรรม
ลูกค้า หรือการเก็บข้อมูล

สูตรลับ การบริการที่เป็นเลิศ

เมนูที่ 2 : รู้จังหวะในการทักทาย



จับดีให้บริการครับ

ควรเริ่มต้นการสนทนาด้วยรอยยิ้ม ตามคำถามและตรวจสอบความ
เข้าใจ โดยไม่ขัดจังหวะ แสดงความเต็มใจและความกระตือรือร้น
ที่จะให้บริการ

สูตรลับ การบริการที่เป็นเลิศ

เมนูที่ 3 : เสนอความห่วงใย



สวัสดีครับ
ลูกค้าต้องการให้
ห่วงใยด้านใดครับ

สอบถามความต้องการของลูกค้าก่อนเสมอ และรับดำเนินการทันที ซึ่งการให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้นต้องทำทุกเรื่อง ไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรก

สูตรลับ การบริการที่เป็นเลิศ

เมนูที่ 4 : มีไหวพริบ



ข้อมูลครบถ้วน
ยิ้มรับ ดั่งเครื่อง

ผู้ให้บริการต้องมีปฏิภาณไหวพริบในการตั้งคำถามหรือตอบคำถาม
ให้ลูกค้า โดยต้องมีความชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล หรือการ
ดำเนินงานต่าง ๆ และที่สำคัญต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง
นะจ๊ะ

สูตรลับ การบริการที่เป็นเลิศ

เมนูที่ 5 : สร้างประสบการณ์ด้านบวก



พร้อมให้บริการ:


เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ ผู้ให้บริการควรสร้างประสบการณ์ด้านบวกที่น่าประทับใจ อาทิ การบริการด้วยความรวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวก และแสดงความเป็นมืออาชีพทุกครั้งที่ลูกค้ามาใช้บริการ


การบริการด้วยใจ Service Mind



การยิ้มเป็นประตูด่านแรก 

คำที่ควรกล่าวในการให้บริการ
"สวัสดี ยอขอบคุณ ยอโทษ" 


สอบถามถึงความต้องการ 

ประสานงานรวดเร็ว
พร้อมติดตามเป็นระยะ 


สู่

การบริการที่เป็นเลิศ Service Excellence



 สร้างโอกาสการให้บริการ

 รู้จังหวะในการทักทาย

 เสนอความห่วงใย

 มีไหวพริบ

 สร้างประสบการณ์ด้านบวก

