

การบริการที่ครองใจคน

ตลอดกาล

(Service that wins people's hearts forever)



มีบุคลิกที่ดี-วิถีที่ไพบาระ

สวงเคราะห์ผู้คน-ก้าวสู่บนความสำเร็จ
ยืมงาม-ถามไถ่-ธุระสิ่งใด-พร้อมให้บริการ
สู่ลูกค้า,ประชาชนและคนที่ใช้บริการต่างๆ

สมชาติ กิจยรรยง

อาศัยศิลปะเทคนิคในการบริการ

โดยการพัฒนาบุคลิกของผู้ให้บริการ

หาหนทางสกัดจุดบอดต่างๆในการบริการ

มีศิลปะในการพูดคุยสนทนาเจรจาในการบริการที่ดี

แนะนำการหาวิธีการบริการที่ทำให้ทุกระดับประทับใจ

พนักงานอาศัยศิลปะในการบริการลูกค้าประเภทต่างๆ

เทคนิคการให้บริการก่อนระหว่างและภายหลังการกิจ

วิธีการสนับสนุนงานบุคคลอื่นๆที่สร้างความพึงพอใจ

วิธีการแก้ไขคำตำหนิคำบ่นและการจัดการกับคำโต้แย้ง

สร้างวิธีการด้วยเทคนิคสันติวิธีที่จะชนะใจลูกค้าตลอดกาล

มาสร้างงานบริการเพื่อการครองใจบุคคลต่างๆทุกรูปแบบ

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร(IBC GROUP)

การบริการที่ครองใจคนตลอดกาล

(Service that wins people's hearts forever)

ราคา-200-บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

- เลือกอ่านฟังคิดคุยกับคนดีกับสิ่งดีก็มีกำลังใจโดยเฉพาะหนังสือดีๆ

- “ขัดถ้วยขัดชามเป็นเงางาม” แต่ “ขัดคอขัดผลคือการทะเลาะวิวาท”

- การปฏิเสธครั้งแรกของผู้ติดต่อก็มิได้หมายความว่าเขาปฏิเสธตลอดไป

- อย่าคิดว่าเขาได้เปรียบหรือเสียเปรียบ แต่จงเสียสละเพื่ออนาคตจะดีกว่า

ISBN(E-BOOK) - 978-616-94661-9-2

บรรณาธิการต้นฉบับ สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

พิสูจน์อักษรโดย นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

อีเมล skillupinter@gmail.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดยสมชาติ กิจยรรยง

399 ถ.ลาดพร้าว121 คลองจั่น บางกะปิ กทม.10240

คำนำ

การบริการที่ครองใจคนตลอดกาล

(Service wins the hearts of customers forever)

บุคคลผู้ติดต่อต่างๆไม่ว่าลูกค้าหรือประชาชนคือหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจร้านค้า กิจการหรือองค์กรต่างๆ จะยืนหยัดอยู่ได้และมีผลกำไรก็ต่อเมื่อ มีลูกค้าหรือมีผู้ใช้บริการได้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ การที่มีลูกค้าขาประจำการที่มีผู้สนใจได้ซื้อหรือได้ใช้สินค้าหรือบริการอย่างเนืองแน่นนั่นเอง

ส่วนหนึ่งของกิจการร้านค้าหรือกิจการต่างๆ จะประสบความสำเร็จในการดำเนินการก็คือ การได้รับการยอมรับจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการหรือประชาชน ได้ยอมรับในคุณภาพสินค้า หรือบริการ ได้รับความสะดวกต่างๆในการได้ซื้อหรือได้ใช้บริการต่างๆนอกจากอาคารสถานที่และตัวบุคลากร สิ่งสำคัญที่จะละเลยไปไม่ได้ก็คือ การเสริมสร้างงานบริการที่จะเป็นยุทธวิธีที่จะครองใจผู้ใช้บริการอันได้แก่ผู้ติดต่อลูกค้าหรือประชาชนไปตลอดกาล

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีและการแข่งขันกันอย่างรุนแรง หากบุคลากรเกี่ยวข้องกับงานบริการ อันได้แก่พนักงาน ผู้บริหารและผู้ประกอบการในองค์กรต่างๆ ได้เห็นประโยชน์ความสำคัญของการบริการที่ดีได้มีจิตสำนึกและมีทัศนคติที่ดีอันจะสร้างคุณค่าคุณภาพในการบริการ สามารถปฏิบัติงานต่างๆ ในงานบริการได้อย่างเชื่อมั่น อีกทั้งสามารถแก้ไข

ปัญหาต่างๆ ในสถานการณ์ต่างๆ ได้โดยทำให้ผู้ใช้บริการพอใจและ
พอใจซึ่งจากการสร้าง “คุณค่าหรือคุณภาพการบริการ” จำเป็นต้องใช้
กลยุทธ์ทุกรูปแบบในอันที่จะรักษาลูกค้าเก่า สร้างลูกค้าใหม่ และทำ
ให้เกิดการซื้อซ้ำหรือ “ซื้อและแนะนำ” จากผู้ใช้บริการหรือลูกค้า เพื่อ
ความอยู่รอดเจริญรุ่งเรืองเจริญรุ่งเรืองในหน้าที่การงาน และทางธุรกิจ
ขององค์กร

ปัจจุบันการแข่งขันทางการตลาดด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการ
พัฒนาสินค้า การสร้างภาพลักษณ์ กลยุทธ์เรื่องราคา ช่องทางวิธีการ
ขาย การตลาดแจกแถม ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีต่างๆเช่นAI ได้
นำมาใช้อย่างหลากหลาย ในอันที่จะรักษาลูกค้าเก่าและสร้างลูกค้า
ใหม่ ซึ่งโดยส่วนใหญ่สามารถที่จะกระทำได้เท่าเทียมกันหรือตามกัน
ได้ทัน

ยกเว้นแต่เพียง “การบริการ” ที่จะตอบสนองให้กับลูกค้า
ประชาชนหรือผู้ใช้บริการได้ทั้ง “คุณภาพและปริมาณ” จากตัว
บุคลากรด้วยสารประโยชน์และแง่มุมที่มีความแตกต่างจากหนังสือ
เกี่ยวกับการบริการต่างๆไป เพื่อให้ธุรกิจหรือองค์กรของเราประสบ
ความสำเร็จที่จะโดดเด่นอยู่ในสังคมได้ได้อย่างงามสง่า

ด้วยความปรารถนาดี

สมชาติ กิจยรรยง

คำนิยม

การบริการที่ครองใจคนตลอดกาล

(Service that wins people's hearts forever)

ธุรกิจหลายประเภทในปัจจุบันนี้ มีการแข่งขันอย่างหนัก
หนึ่งในด้านการบริการ โดยเฉพาะกิจการร้านค้าปลีก ร้านค้าหรือ
ร้านโชห่วยต่างๆ ห้างสรรพสินค้าทั้งในรวมทั้งต่างประเทศ ธุรกิจ
ขายตรงที่ใช้พื้นที่ชุมชนสำคัญต่างๆ และร้านสะดวกซื้อ ได้เข้ามาเปิด
จำหน่ายตลอด 24 ชั่วโมง แข่งขันกันอยู่ทั่วประเทศก็ตระหนักดี
ว่าธุรกิจจะคงอยู่และเจริญรุ่งเรืองต่อไปได้ จะต้องปรับกลยุทธ์ในการ
บริการ ณ จุดขายให้เหนือกว่าคู่แข่งหรืออยู่เหนือเมฆ โดยเฉพาะหลัก
5 ย. 5 ร. และ 5 ส. เกี่ยวกับงานเพื่อสร้างความสำเร็จในหน้าที่นั้นก็คือ
ต้องรู้เรา และรู้เขาซึ่งหมายถึงตัวลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ว่าเขาต้องการ
อะไร จึงจะครองใจลูกค้าให้ประสบความสำเร็จได้ เราจะพัฒนา
บุคลิกพลิกคุณค่าชีวิตได้อย่างไร จะมีวิธีการครอบครองใจลูกค้าได้
อย่างไรในชุดยอด E-BOOK ที่อาจารย์สมชาติ กิจยรรยง เล่มนี้มี
วิธีการแนะนำไว้แล้ว พนักงานหรือผู้บริหารจะสร้างกลยุทธ์ในการ
สร้างความพึงพอใจสูงสุดได้อย่างไรหาอ่านได้ในเล่มนี้

ปัจจัยในการแข่งขันที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง คือบุคลากร
ซึ่งนับว่าเป็นทรัพยากรหลักของการดำเนินธุรกิจ ผู้ปฏิบัติงานและ
ทีมงานบริหารได้รู้ซึ่งถึงความต้องการ พร้อมทั้งตอบสนองให้เกิด
ความพึงพอใจของลูกค้าผู้มาเยือนด้วยความตั้งใจ ยินดีและเต็มใจ ย่อม
ช่วยให้ท่านและองค์กรก้าวหน้าก้าวไกลในที่สุด ที่สำคัญหนังสือเล่มนี้
เป็นคัมภีร์ที่ช่วยได้เช่นกัน

ระเบียบ บุญกรรเจียง

อดีต ผู้จัดการแผนกโทรศัพท์โรงแรมแมนดารินโอเรียนเต็ล
กรุงเทพฯ อันดับ1 ‘โรงแรมดีที่สุดในโลก’

สารบัญการบริการที่ครองใจคนตลอดกาล

(Service that wins people's hearts forever)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 สิ่งให้ผู้ให้บริการควรระลึกเพื่อการครองใจคน	1
(Things that service providers should remember to win people's hearts)	
ความรู้ทัศนคติที่ของพนักงานที่ร้านควรรู้	1
ทักษะต่างๆของนักบริการที่ควรฝึกฝนให้ดี	3
หลัก 5ข.ในการปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานและลูกค้า	4
หลัก 6ร.กับความสำเร็จในการเสนอแนะและบริการ	5
 บทที่ 2 ข้อเสนอแนะการเริ่มต้นเป็นผู้ให้บริการที่ดี	 11
(Suggestions for starting to become a good service provider)	
หลัก 5 ส. เพื่อการบริการ	12
การเตรียมการก่อนการเสนอแนะ	13
บทบาทของนักบริการสมัยใหม่	13
บัญญัติ 10 ประการสู่ความสำเร็จในงาน	15
หน้าที่ในการบริการส่วนหน้าหรือหน้าร้านโชว์รูม	16

สารบัญการบริการที่ครองใจคนตลอดกาล

(Service that wins people's hearts forever)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 3 บริการสร้างช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน	21
(Services to create a competitive advantage)	
ความหมายและการเริ่มต้นการเป็นผู้ให้บริการที่ดี	23
บทบาทของพนักงานบริการในองค์กรสมัยใหม่	25
บทที่ 4 ธรรมชาติของงานบริการ	27
(Nature of service work)	
สาเหตุที่มีบุคคลมาติดต่อ	28
ธรรมชาติของงานบริการ	29
บทที่ 5 งานบริการที่จะสร้างความภาคภูมิใจ	32
(Service work that will create pride)	
ปรัชญาในการบริการเพื่อความสำเร็จ	32
บทที่ 6 เคล็ดลับลับนำมาใช้เมื่อจะให้บริการ	37
(Secret tips to use when providing services)	
วิธีคิดและวิธีการทำงานเพื่อความสำเร็จ	37

สารบัญการบริการที่ครองใจคนตลอดกาล

(Service that wins people's hearts forever)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 7 สู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ	41
(Towards excellence in service)	
เป้าหมายของธุรกิจ	41
ตัวอย่างของการให้บริการที่มีคุณภาพ	42
อนาคตที่กำหนดโดยลูกค้า	43
บริษัทธุรกิจที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ	44
 บทที่ 8 ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องการอะไร	 46
(What do customers or service users want?)	
ลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายใน	47
ธรรมชาติของลูกค้า/ผู้ใช้บริการ	48
ความต้องการพื้นฐานของลูกค้าทั่วไป	49
สิ่งจูงใจให้ผู้ใช้บริการ	50
ลูกค้า-สิ่งที่จูงใจด้านเหตุผล	50
สิ่งจูงใจซื้อ ด้านอารมณ์	53
สิ่งที่จูงใจซื้อเพราะร้านค้า/องค์กร	56
สิ่งจูงใจจากบุคคลอื่น	59
พฤติกรรมที่เราสามารถตอบสนองได้	61

สารบัญการบริการที่ครองใจคนตลอดกาล

(Service that wins people's hearts forever)

เรื่อง	หน้า
สิ่งที่ห้ามกระทำ/ไม่ควรกระทำในการให้บริการ	61
บทที่ 9 พัฒนابุคลิกพลิกคุณค่าให้ชีวิต	64
(Develop your personality and change the value of your life)	
คุณสมบัติของผู้ให้บริการ	64
บุคลิกภาพที่สร้างสัมพันธ์และบริการ	65
สรุปบุคลิกภาพของผู้บริการที่ดี	68
การพัฒนาเครื่องแต่งกาย	69
วิธีการพัฒนาศิลปะการบริการ	70
บุคลิกภาพหัวใจสำคัญของงานบริการ	70
บทที่ 10 พฤติกรรมการให้บริการที่สร้างสรรค์	71
(Creative service behavior)	
พฤติกรรมในการให้บริการที่สร้างสรรค์	71
พฤติกรรมสู่ความสำเร็จ	74

สารบัญการบริการที่ครองใจคนตลอดกาล

(Service that wins people's hearts forever)

เรื่อง

หน้า

บทที่ 11 สกัดจุดบอดมุ่งสู่การเป็นยอดนักบริการ

(Eliminate blind spots and aim to become

an excellent service provider)

พฤติกรรมที่แสดงออกทางด้านใบหน้า 77

พฤติกรรมที่แสดงออกทางด้านเสียง 79

พฤติกรรมที่แสดงออกทางการแต่งกาย 80

พฤติกรรมที่แสดงออกทางการนั่งและการยืน 81

พฤติกรรมที่แสดงออกท่าทางการแสดงออก 82

พฤติกรรมในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน 83

การแสดงออกในเรื่องงาน 84

วิธีการจัดสถานที่ทำงาน 85

พฤติกรรมด้านจิตวิทยาในการให้บริการ 87

เทคนิคการได้ลูกค้าที่ไม่ควรทำ 88

บทที่ 12 เทคนิคการสื่อสารเพื่องานบริการ 91

(Communication techniques for service work)

ประเภทการสื่อสาร 91

ช่องทางการสื่อสารกับผู้ให้บริการ 92

สารบัญบริการที่ครองใจคนตลอดกาล

(Service that wins people's hearts forever)

เรื่อง	หน้า
ขั้นตอนการสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้ให้บริการ	93
วิธีการสื่อสารภาคสนาม	94
บทที่ 13 ศิลปะการพูดคุยสนทนาเพื่องานบริการ	98
(The art of conversation for service)	
เทคนิคการพัฒนาการสนทนา	99
การพัฒนาการพูด	101
มาตรฐานการพูดกับลูกค้า	102
การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษาพูด	104
ตัวอย่าง การสื่อสารที่ดีสำหรับผู้ทำหน้าที่บริการ	105
ศิลปะการฟัง	108
มาตรฐานการฟัง	108
การพัฒนาการฟัง	109
บทที่ 14 ประเภทลูกค้ากับการให้บริการ	111
(Types of customers and service provision)	
แบ่งลักษณะลูกค้าตามกลุ่มอาชีพ	112
แบ่งตามบุคลิกภาพลูกค้าจากรูปร่าง/หน้าตา	113

สารบัญการบริการที่ครองใจคนตลอดกาล

(Service that wins people's hearts forever)

เรื่อง	หน้า
แบ่งลูกค้าตามลักษณะการสื่อสาร	114
กิจกรรมประเภทลูกค้ากับการให้บริการ	116
บทที่ 15 เทคนิคการบริการเพื่อขยายฐานลูกค้า	122
(Service techniques to expand the customer base)	
การเตรียมการก่อนการนำเสนอขายหรือจำหน่าย	122
การบริการก่อนการเสนอขาย	124
การบริการในระหว่างการนำเสนอ	125
การบริการหลังจากการนำเสนอหรือการขาย	126
บทที่ 16 วิธีบริการให้ทุกระดับประทับใจ	128
(How to provide impressive service at every level)	
บันได 6 ขั้น สู่ความเป็นเยี่ยมในงานบริการ	128
ลูกค้าคือคน VIP	129
การบริการแบบรับแขก	130
การบริการแบบเดินท้วงค้ำ	130
แนวทางสร้างความมั่นใจที่จะให้บริการ	131

สารบัญการบริการที่ครองใจคนตลอดกาล

(Service that wins people's hearts forever)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 17 สนับสนุนงานอย่างไรให้บริการราบรื่น	133
(How to support work to provide smooth service)	
ขั้นเตรียมการโดยสร้างระบบงานสนับสนุน	133
ขั้นการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนงานบริการ	136
ขั้นการร่วมมือระหว่างหน่วยงานและบุคคล	137
 บทที่ 18 ขั้นตอนการให้บริการเสนอแนะที่จุดบริการเชิงรุก	 139
(Procedures for providing proactive suggestions at service points)	
10 ขั้นตอนการเสนอแนะและบริการ	139
เทคนิคการทักทายและคำพูดที่เหมาะสม	140
ศิลปะในการต้อนรับลูกค้าผู้ติดต่อ	142
แบบสอบถามกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการเสนอแนะ	
ที่ร้านและเฉลย	149

สารบัญการบริการที่ครองใจคนตลอดกาล

(Service that wins people's hearts forever)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 19 เทคนิคการจัดข้อโต้แย้งข้อสงสัย	
ออกจากใจผู้ใช้บริการ	154
(Techniques for removing objections and doubts from the minds of service users)	
ทำไมผู้ใช้บริการจึงโต้แย้งหรือสงสัย	155
ความคิดและความเข้าใจในข้อโต้แย้งข้อสงสัย	155
การเตรียมตัวรับมือกับข้อโต้แย้ง	156
แบบแผนในการแก้ข้อสงสัยหรือในข้อโต้แย้ง	157
มาตรฐานในการจัดข้อขัดแย้งกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ	158
แนวทางการตอบข้อโต้แย้ง/ข้อสงสัย	159
เทคนิคการจัดการกับข้อสงสัย/ข้อโต้แย้ง	160
 บทที่ 20 วิธีการลดคำบ่นหรือความโกรธจากผู้ใช้บริการ	 162
(How to reduce complaints or anger from service users)	
กลวิธีที่จะลดคำบ่นหรือความโกรธจากผู้ใช้บริการ	162
เมื่อเกิดคำบ่นจะส่งผลอย่างไร	163
ข้อคิดก่อนพิชิตคำบ่น	164
เมื่อเขาบ่น หรือตำหนิร้องเรียน หรือต่อว่า	164

สารบัญการบริการที่ครองใจคนตลอดกาล

(Service that wins people's hearts forever)

เรื่อง	หน้า
ประโยชน์หรือคำพูดที่ไม่ควรใช้ในการจัดการกับคำบ่น	165
บันได 3 ขั้นที่ทำให้โดดเด่นในการจัดการกับคำบ่น	166
บทที่ 21 ร่วมกับทีมงานบริการให้เป็นเลิศ	167
(Collaborate with the service team to provide excellence)	
ประโยชน์ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม	168
ปัจจัยที่กระทบถึงทีมงาน	168
สาเหตุแห่งการเกิดข้อขัดแย้ง	169
การจัดข้อขัดแย้ง-จากหัวหน้าทีม	169
อุปสรรคการทำงานเป็นทีมจากบุคคลในทีมและจากหัวหน้าทีม	170
ลักษณะที่ดีของการทำงาน	171
จิตวิทยาในการทำงานเป็นทีมเพื่อบริการ	172
หลักการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา	172
หลักการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	173
การทำงานร่วมกับทีมอย่างมีประสิทธิภาพ	174

สารบัญการบริการที่ครองใจคนตลอดกาล

(Service that wins people's hearts forever)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 22 เสริมสร้างนาทีทองครองใจลูกค้า	175
(Strengthen the golden moment to win the hearts of customers)	
โอกาสทองของผู้ให้บริการ	176
จดหมายจากลูกค้าของคุณ	179
คำถามจดหมายลูกค้าของคุณ	181
แบบสอบถามนาทีทองสร้างความทรงจำที่ไม่ลืมเลือน	182
เคล็ดลับแบบสอบถามนาทีทองครองใจลูกค้า	184
 บทที่ 23 ความสำคัญของการบริการในยุคปัจจุบัน	185
(The importance of service in today's era)	
ข้อควรคำนึงสู่ยุคเศรษฐกิจใหม่	185
บุคลากรที่มีมาตรฐานการให้บริการ	187
คุณสมบัติของบุคคลผู้ให้บริการ	188
หัวใจของบริการเฉพาะตัวบุคคล	189

สารบัญการบริการที่ครองใจคนตลอดกาล

(Service that wins people's hearts forever)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 24 การตรวจสอบตนเองในการให้บริการ	193
(Self-inspection of service)	
ข้อตรวจสอบก่อนระหว่างและภายหลังการให้บริการ	193
ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยของพนักงานบริการ	195
มารยาทในการทำงาน	196
จรรยาบรรณของนักบริการ	197
แบบสอบถามที่ทองสร้างความความทรงจำที่ไม่ลืมเลือน	199
เฉลยนาที่ทองครองใจลูกค้า	201
 บทที่ 25 สรุปกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจสูงสุด	 202
กุญแจสำคัญในการให้บริการ 8 ประการ	202
สรุปการให้บริการที่ร้านอย่างมืออาชีพ	209
เทคนิคการปรับตัวเพื่อให้เป็นผู้มีสุขภาพที่ดีในการบริการ	211
หลัก 5อ. เพื่อสุขภาพที่ดี	212
ขอบเขตงานบริการ	213
สิ่งที่ช่วยให้เป็นบริการอย่างมีความสุข	214
บทสรุปเรื่องบริการแบบทดสอบความรู้ทักษะในการให้บริการ	216
เฉลย ทักษะการบริการขั้นต้น	223

บทที่ 1 สิ่งให้ผู้ให้บริการควรระลึกเพื่อการครองใจคน

(Things that service providers should remember
to win people's hearts)

“งานบริการ” เป็นอาชีพที่เก่าแก่อาชีพหนึ่งที่แฝงอยู่ในหลากหลายอาชีพ รวมทั้งอาชีพการขาย เป็นงานที่สร้างสรรค์สังคมและสร้างการดำเนินชีวิตให้กับชาวโลกได้อย่างมีคุณภาพ ด้วยความพึงพอใจในการแลกเปลี่ยน ไม่ว่าจะเป็นสินค้าต่อสินค้า สินค้าต่อทรัพย์สิน หรือสินค้าต่อเงินในสกุลต่างๆ

ถึงแม้กาลเวลาและยุคสมัยจะเปลี่ยนแปลงไปบ้าง แต่แก่นแท้ของผู้ที่อยู่ในอาชีพ “การบริการหรือการขาย” ต่างก็จะต้องแสวงหาความสำเร็จในงานและอาชีพของตนเสมอ พื้นฐานสำคัญคือก้าวแรกที่ของกล่าวถึงคือสิ่งที่ผู้ให้บริการที่ร้านค้าควรทราบว่ามีขอบเขตอะไร

ความรู้ของบุคคลหรือพนักงานที่ร้านควรรู้

สิ่งที่พนักงานที่หน้าร้านควรรู้คือ

1. ความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้า ได้แก่

- คุณภาพ คุณสมบัติ และคุณสมบัติของสินค้า
- ราคา เงื่อนไข ของแถม ส่วนลด
- วิธีการใช้สินค้า การทดสอบหรือ สาธิตผลิตภัณฑ์/สินค้า
- อายุการใช้งาน การรับประกัน และการบริการต่างๆ
- การหีบห่อ จัดสินค้า
- สินค้าของคู่แข่ง จุดอ่อน จุดแข็งของเราหรือคู่แข่ง

2.ความรู้ เกี่ยวกับการทำงาน

-ประวัติ ทำเลที่ตั้งของบริษัท

-คณะผู้บริหารของบริษัท

-เวลาการทำงาน เงื่อนไขต่าง ๆ ในการทำงาน

-ระบบการทำงานและวิธีการในการทำงานใน

ห้างสรรพสินค้าหรือที่ร้านเรา

-ความก้าวหน้าในอาชีพและรายได้ทางธุรกิจ

3.ความรู้เกี่ยวกับการเสนอแนะหรือการขาย

-บทบาทของตนในการทำหน้าที่

-บุคลิกภาพและการสื่อสารที่ดี

-ขั้นตอนและเทคนิคการแนะนำหรือขาย

-การทำหน้าที่ของพนักงานขายที่มีคุณภาพและคุณธรรม

ทัศนคติที่บุคลากรควรมี

พนักงานของร้านที่มีคุณภาพในการทำงาน ควรมีความรู้และ

ทัศนคติที่ดีในสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ มีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับ

-ตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ตนเองดูแลอยู่

-งานที่กำลังกระทำว่าเป็นประโยชน์กับลูกค้าและองค์กร

อย่างไรบ้าง

-มีทัศนคติที่ดีกับลูกค้าเข้ามาหรือลูกค้าที่เดินเข้ามาติดต่อ

-นายจ้าง หัวหน้า ผู้จัดการที่เขาส่วนช่วยส่งเสริมธุรกิจให้

เจริญเติบโต

-บริษัทหรือห้างร้านของเราที่มีส่วนโดยตรงให้เราได้
ก้าวหน้าในอาชีพ

- ตนเอง เชื่อว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานต่างๆในหน้าที่ได้ดี
- มีความคิดที่ดีต่อผู้ร่วมงานของตนเอง

ทักษะต่างๆ ของนักบริการที่ควรฝึกฝนให้ดี

พนักงานที่ร้าน ควรฝึกให้มีทักษะต่างๆ ดังนี้คือ

- บุคลิกภาพที่ดีพึงมีเมื่ออยู่ในที่ทำงาน
- การแต่งกาย การเลือกสีต้นของเครื่องแต่งกาย
- ความสามารถพื้นฐานในการพูดที่ชนะใจลูกค้า ผู้ติดต่อ
- การเป็นคนมีน้ำใจในการให้บริการ
- การเตรียมจิตใจและสิ่งของ เวลาไปทำงาน
- การใช้อุปกรณ์ต่างๆในสำนักงานและวิธีการใช้สอย
- การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ
- การวางตัวในด้านบุคลิกภาพที่ทำงานบริการและเสนอขาย
- มารยาทต่างๆ ที่ดีที่พึงปฏิบัติต่อลูกค้าหรือผู้ติดต่อ

หลัก 5 ข.ในการปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานและลูกค้า

หลัก 5ข.ในการปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานและลูกค้าคือ

1.ยิ้มแย้ม ไมโคระ ยั่วยวน

ให้ออกคดียิ้มงาม ถามไถ่ เต็มใจช่วยเหลือหรือบริการ ไมโคระ

ชักทำ หน้าอ รอนาน งานมากและปากเสีย

2.ยัดหยุน ไมโคระ ยุ่งยาก

ให้อู้จกยัดหยุนบ้างโดยเฉพาะใกล้เวลาพักเที่ยงหรือเวลาที่

ร้านค้าจะปิดแต่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการยังมีการจับจ่ายใช้สอยอยู่

3.ยอมแพ้ ไมโคระ ย่อยยับ

ถึงอย่างไรก็ตามเราต้องรู้จักการยอมแพ้กับลูกค้าหรือผู้ที่ทำ

การติดต่อเสียบ้างเพื่อการเอาชนะใจผู้ให้บริการหรือลูกค้าได้อย่าง

ยั่งยืนตลอดไป

4.ยกย่อง ไมโคระ ยอดแย่ / ยอดยุ่ง

คือต้องมองคนทุกคนที่ก้าวเข้ามาในร้านค้าหรือพื้นที่ๆ เรา

ดูแลรับผิดชอบอยู่ด้วยจิตสำนึกที่รู้สึกยกย่องหรือให้เกียรติเพราะถ้าไม่

มีลูกค้าเข้าร้านค้าเราเลย เราก็จะไม่มีอาชีพบริการ

5.ยืนหยัด ไมโคระ โยโกะ (ความอดทน ลำคัณห์ที่สุด)

คือยืนหยัดในการที่จะทำงานอย่างยิ้มแย้ม ยัดหยุน รู้จักการ

ยอมแพ้เสียบ้างเพื่อชัยชนะที่ยืนยาวของเรา พร้อมทั้งให้การยกย่องผู้

ติดต่อทุกรายเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพของเรานั้นเอง

หลัก 6ร. กับความสำเร็จในการเสนอแนะและ

บริการ

สิ่งที่จะช่วยให้การนำเสนอและบริการประสบความสำเร็จก็คือ

- 1.รอบรู้ - ในตัวสินค้า ขนาดสี ความเหมาะสม ราคา จำนวน ส่วนลด
- 2.รวดเร็ว- ในการให้บริการ (แต่ไม่ใช่เร่งรีบจนเกินการ) ทำให้คล่องตัว
- 3.รัดกุม - รอบคอบด้านการเงิน ไม่ให้ผิดพลาด ขาด – เกิน
- 4.รักษา - ภาพพจน์หรือภาพลักษณ์ของบริษัท , วัสดุ ตกแต่งที่ทำงาน – ร้านให้ เหมาะสมและดูแล้วเกิดความรู้สึกที่ดี
- 5.ร่าเริง - มีความยิ้มแย้มแจ่มใส ใบหน้า – มีสายตาเป็นมิตร
- 6.รู้เรื่อง- กระตุ้นให้ซื้อมากขึ้น , ทำให้กิจการโตวันโตคืนมาทำงานตรงตามเวลาไม่ชักยอกสินค้า / ของแถม , ไม่เก็บบิลลูกค้าไว้ , แจ้งข่าวส่งเสริมการขายให้ลูกค้าทราบอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มยอดขายให้ทางร้านของเรา

นอกจากความรู้เกี่ยวกับสินค้า ในงานหรือระบบงานวิธีการทำงาน เทคนิคในการเสนอแนะหรือเสนอขาย มีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง หัวหน้าผู้บริหาร ต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงาน พร้อมทั้งทักษะต่างๆ แล้ว ที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นนั้นถือเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องรู้หรือต้องทราบ ส่วนสิ่งที่จะกล่าวต่อไปนี้ ไม่ใช่สิ่งที่ต้องรู้หรือต้องทราบ