

ศิลปะการต้อนรับ

ที่ประสบความสำเร็จ

(The Art of Successful Hospitality)

ที่ดีเยี่ยมงาม-ถามไถ่-รู้เรื่องในใจ-เต็มใจให้บริการ
ไม่ใช่ยักทำ-หน้าอ-รอนาน-งานมาก-ปากเสีย
ต้อนรับดี มีความสำเร็จให้แก่องค์กรและตัวเรา
ไม่ว่าผู้ที่มาเยือนจะเป็นใคร มาด้วยวัตถุประสงค์ใด
ในสถานการณ์เช่นไร หากให้การต้อนรับอย่างเชี่ยวชาญ
เราจะสามารถชนะใจคน นับตั้งแต่เริ่มต้นเลยทีเดียว



สมชาติ กิจยรรยง

ข้อเสนอแนะการต้อนรับที่สร้างสรรค์และเป็นกันเอง

....สามารถใช้เพื่อแสดงความยินดีหรือต้อนรับบุคคลต่างๆ ในโอกาสต่างๆ ได้ ตัวอย่างเช่น "ยินดีต้อนรับสู่ครอบครัว (ชื่อบริษัท/องค์กร)", "ขอต้อนรับเข้าสู่... (สถานที่/กิจกรรม)", หรือ "ขอต้อนรับสู่โลกใบใหม่ (สำหรับเด็กแรกเกิด)" เป็นต้น

ตัวอย่างคำพูดหรือคมการเพื่อต้อนรับ

ต้อนรับสมาชิกใหม่

"ยินดีต้อนรับ [ชื่อ] สู่ครอบครัว (ชื่อบริษัท/องค์กร/กลุ่ม) ขอให้มีความสุขกับการทำงาน/ใช้ชีวิตร่วมกัน"

ต้อนรับสู่สถานที่

"ยินดีต้อนรับสู่ (ชื่อสถานที่) ขอให้คุณมีความสุขกับการพักผ่อน/เรียน/ทำงานที่นี่"

ต้อนรับสู่กิจกรรม

"ยินดีต้อนรับเข้าสู่งาน (ชื่อกิจกรรม) ขอให้คุณสนุกกับกิจกรรมในวันนี้"

ต้อนรับสู่โลก

"สวัสดีเจ้าตัวน้อย (ชื่อ) ยินดีต้อนรับสู่โลกใบใหม่ ขอให้หนูเติบโตอย่างแข็งแรงและมีความสุข"

ต้อนรับด้วยความอบอุ่น

"ขอต้อนรับทุกท่านด้วยความยินดีและอบอุ่นใจ"

ต้อนรับด้วยความสดใส

"ขอต้อนรับด้วยรอยยิ้มและหัวใจที่เบิกบาน"

ต้อนรับด้วยความหวัง

"ขอต้อนรับด้วยความหวังและกำลังใจที่จะทำให้ทุกท่านประสบความสำเร็จ"

ต้อนรับด้วยความปรารถนาดี

"ขอต้อนรับด้วยความปรารถนาดีและขอให้ทุกท่านมีความสุข"

คำคมกล่าวเพิ่มเติม

"ยินดีต้อนรับสู่โลกที่สวยงามของเรา"

"ขอให้คุณมีความสุขกับการเริ่มต้นใหม่"

"ขอให้คุณประสบความสำเร็จในทุกๆ ก้าว"

"ขอให้คุณมีแต่ความสุขและความโชคดี"

"ขอให้คุณมีวันที่ดี"

เคล็ดลับเพิ่มเติม

* ใช้ภาษาที่สุภาพและเป็นกันเอง

* ใช้คำที่เหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์

* สร้างความประทับใจและความรู้สึกอบอุ่นให้กับผู้ที่ได้รับการ

ต้อนรับ

หน้าลิขสิทธิ์อีบุ๊ก

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร(IBC GROUP)

ศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ

(The Art of Successful Hospitality)

ราคา-200-บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

"ในวันไหนที่เรารู้สึกแย่ที่สุด จงมองหาสิ่งที่ทำให้คุณยิ้มได้บ่อยๆนะ"

"อย่าลืมว่าคุณมีพลังที่จะเปลี่ยนแปลงทุกอย่างก้าวไปสู่ความสำเร็จได้เสมอ"

"ทุกครั้งที่คุณล้ม จงคิดว่าคุณกำลังใกล้เป้าหมายมากขึ้นเพราะได้เห็นบทเรียนใหม่"

"จงรักตัวเองเสมอ เพราะคุณคือคนเดียวที่รู้จักตัวเองดีที่สุดนั่นคือคิดดี พูดดีแล้วย่อมจะได้ดี"

ISBN(E-BOOK) -978-616-94859-4-0

บรรณาธิการต้นฉบับ สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

พิสูจน์อักษรโดย นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

อีเมล skillupinter@gmail.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดยสมชาติ กิจยรรยง

399 ถ.ลาดพร้าว121 คลองจั่น บางกะปิ กทม.10240

คำนำ

ศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ

(The Art of Successful Hospitality)

ศิลปะในการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จคือการสร้างความประทับใจแรกที่ดีและทำให้ผู้มาเยือนรู้สึกเป็นที่ต้องการและได้รับการดูแลอย่างอบอุ่น ซึ่งเรานั้นจะต้องอาศัยความใส่ใจในรายละเอียด การแสดงออกที่จริงใจ และการบริการที่เหนือความคาดหมาย องค์ประกอบสำคัญของศิลปะการต้อนรับ: **การยิ้มและการทักทายด้วยความจริงใจ:** การต้อนรับด้วยรอยยิ้มและคำพูดที่อบอุ่นจะสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองและสร้างความประทับใจแรกที่ดี **การแสดงความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ:** การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มาเยือนเป็นสิ่งสำคัญ **การใส่ใจในรายละเอียด:** การจดจำรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ เกี่ยวกับผู้มาเยือน เช่น ความชอบส่วนตัว หรือความต้องการพิเศษ จะช่วยสร้างความประทับใจและความรู้สึกเป็นกันเองเป็นพิเศษ **การสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและเป็นกันเอง:** การสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นและเป็นกันเองจะช่วยให้ผู้มาเยือนรู้สึกสบายใจและผ่อนคลาย **การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ:** การใช้คำพูดที่สุภาพและชัดเจน การฟังอย่างตั้งใจ และการตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและทำให้ผู้มาเยือนรู้สึกได้รับการดูแลอย่างดี **การแสดงความขอบคุณ:** การกล่าวขอบคุณผู้มาเยือนที่สละเวลามาเยือนจะช่วยสร้างความประทับใจและความรู้สึกเป็น

ต้องการ การบริการที่เหนือความคาดหวัง:การให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้มาเยือน เช่น การเตรียมความพร้อมล่วงหน้า หรือการเสนอความช่วยเหลือเพิ่มเติม จะช่วยสร้างความประทับใจและความภักดี ตัวอย่าง:-การจำชื่อลูกค้าประจำและเตรียมเครื่องดื่มที่ชอบให้โดยอัตโนมัติ -การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มาเยือน -การให้ความช่วยเหลือในการขนย้ายสัมภาระ หรือการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง

สำหรับศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จเล่มนี้เหมาะสำหรับทุกคนที่จะต้องติดต่อพบปะกับบุคคลต่างๆที่ได้เข้ามาเยือนเราหรือในองค์กรของเราไม่ว่าจะเป็นที่อยู่อาศัยหรือที่ทำงานต่างๆก็ตามให้ผู้ติดต่อมายังเราแล้วเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกแห่งความทรงจำที่ดีตลอดไปไม่ว่าจะมีตำแหน่งเป็นเลขานุการ,พนักงานต้อนรับ, พนักงานประชาสัมพันธ์ ,ธุรการทุกระดับตำแหน่ง, พนักงานที่ติดต่อทางโทรศัพท์ ผู้นำหรือผู้บริหารทุกระดับที่จะนำเนื้อหาไปเสนอแนะต่อไป ผู้เขียนจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จเล่มนี้จะทำให้ท่านได้ทำให้บุคคลที่ติดต่อกับเราเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้นท่านหรือองค์กรของเรานั้นเอง

ด้วยความปรารถนาดี

สมชาติ กิจขรรยง

บทนำ

ศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ

(The Art of Successful Hospitality)

ในปัจจุบันนี้ประชาชนทุกคนรวมทั้งท่านผู้อ่านทุกท่านก็จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยสี่ อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม อупกรณ์ เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและยารักษาโรคภัยไข้เจ็บต่างๆเป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิตให้มีความสุขกายสบายใจ ปัจจัยสี่ดังกล่าวข้างต้นก็สามารถหาซื้อได้ไม่ยากนักจากสถานที่ต่างๆ ทั่วไปอันได้แก่ ตามตลาดต่างๆ ตลาดนัด ที่มีทั้งหาบเร่ แผงลอย ร้านค้าต่างๆ ที่มีการขายสินค้าเกี่ยวกับปัจจัยสี่ ร้านสะดวกซื้อหรือร้านค้าปลีกต่างๆ ในที่ชุมชนต่างๆที่มีการตั้งร้านค้า ตั้งรถเข็นหรือรถปิกอัพที่ขายอาหารการกินหรือสินค้าประเภทเครื่องมือหรือเครื่องใช้ต่างๆ

หนังสือการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จเล่มนี้มีเนื้อหาที่เหมาะสมกับ พนักงานผู้ที่คอยต้อนรับและให้บริการลูกค้าที่ร้านค้าทุกท่าน พ่อค้า แม่ค้า หัวหน้า ผู้บริหาร ผู้ประกอบการห้างร้านค้าต่างๆ ตามที่กล่าวข้างต้น เพื่อให้ทันกับกระแสของการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจใหม่ เนื้อหาในเล่มได้แนะนำขั้นตอนในการบริการสามขั้นตอนคือ ก่อนการบริการหรือการขาย ในขณะที่ให้บริการและงานภายหลังในการให้บริการที่เป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยวิธีที่เป็นศิลปอันจะกระทำให้ผู้ติดต่อทุกระดับเกิดความประทับใจหรือพึงพอใจในอันที่จะนำไปสู่การตัดสินใจในที่สุด

สำหรับ ผู้นำ ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการ หรือผู้ที่กระทำ
หน้าที่เกี่ยวกับการฝึกฝนอบรมพัฒนาที่สามารถที่จะใช้เนื้อหาในเล่มนี้
เป็นคู่มือหรือเครื่องมือในการฝึกฝนอบรมบุคลากรได้อีกด้วย ในอันที่
จะทำให้ผู้ที่กระทำหน้าที่แนะนำ เสนอแนะหรือเสนอขายได้เรียนรู้
แนวทางที่ถูกต้องในการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จด้วยตนเองได้อีก
ด้วย

ผู้เขียนเชื่อว่าเนื้อหาในเล่มนี้จะชี้ให้ท่านผู้อ่านได้เรียนรู้
แนวทางในการติดต่อเสนอแนะและสร้างภาพลักษณ์ คิดว่าผู้ติดต่อทุก
คนคือบุคคลที่สำคัญ โดยของตัวเราจะเป็นบุคคลที่จะช่วยแก้ไข
ปัญหาไม่ใช่สร้างปัญหา พร้อมทั้งจะร่วมมือ แนะนำในสิ่งที่เกี่ยวข้อง
กับสินค้าหรือบริการ โดยให้การบริการก่อนการตัดสินใจในขั้นตอน
ก่อนซื้อขายหรือบริการ ส่วนในขั้นตอนระหว่างในการให้การบริการ
นั้นทุกท่านก็จะมีรอยยิ้มพิมพ์ใจ เต็มใจ กระตือรือร้น ในการให้
รายละเอียดของสินค้าหรือบริการ บริการด้วยความอดทนเสมอ ให้
คำแนะนำอย่างถูกต้องและจริงใจ เชื่อเชิญให้ตัดสินใจด้วยคำถาม
ง่ายๆ พร้อมทั้งจะรอคอยคำตอบที่ดี ส่วนงานภายหลังการให้บริการ
หน้าที่คือ คํากล่าวขอบคุณพร้อมคํากล่าวที่ว่าโอกาสหน้าขอเชิญใหม่
หลังจากที่ได้ตัดสินใจสำหรับส่งแล้ว ส่งมอบสินค้าพร้อมทั้งให้
คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ จะมีเนื้อหาในเล่มนี้ที่ชี้แนะไว้เรียบร้อยแล้ว

สารบัญศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ
 (The Art of Successful Hospitality)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 ศิลปะในการต้อนรับที่ประทับใจ (The art of impressive hospitality)	1
ความหมายต้อนรับ	1
บริษัทที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ	2
คุณลักษณะของงานบริการ	4
ตัวอย่างของการให้การบริการที่มีคุณภาพ	6
เป้าหมายของธุรกิจ คือ	8
สาเหตุที่ลูกค้ามาติดต่อ	9
 บทที่ 2 บริการช่วงชิงความได้เปรียบทางธุรกิจ (Services to seize business advantage)	 10
กลยุทธ์ตลาดที่แข่งขันกัน	10
ความหมายของการบริการ	12
การเริ่มต้นการเป็นผู้ให้บริการที่ดี	13
บทบาทของพนักงานบริการในองค์กรสมัยใหม่	14

สารบัญศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ

(The Art of Successful Hospitality)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 3 รู้จักกับธรรมชาติของงานบริการ	16
(Getting to know the nature of service work)	
สาเหตุที่มีบุคคลมาติดต่อ	17
ธรรมชาติของงานบริการ	18
ข้อเท็จจริงบางประการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า	20
 บทที่ 4 งานบริการที่จะสร้างความภาคภูมิใจให้แก่เรา	 21
(Service work that will make us proud)	
ปรัชญาธุรกิจทั่วไป	21
 บทที่ 5 แนวทางในการพัฒนาความรู้ของตนเสมอ	 26
(A guideline for constantly developing one's knowledge)	
ความรู้มีขอบเขตหรือลำดับขั้น 4 ขั้น	26
วิธีการพัฒนาความรู้	27
บุคลิกภาพที่ดีของผู้ทำหน้าที่ต้อนรับ	28
วิธีการพัฒนาบุคลิกภาพ	31
เทคนิคการพัฒนาการสนทนา	32
เทคนิคในการพัฒนาการสนทนาที่ดี	33

สารบัญศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ

(The Art of Successful Hospitality)

เรื่อง	หน้า
การพัฒนาการพูด	33
การพัฒนาการฟัง	34
การพัฒนาเครื่องแต่งกาย	35
การพัฒนาด้านอารมณ์	37
การพัฒนาความจำ	37
บทที่ 6 บทบาทของพนักงานต้อนรับในองค์กรสมัยใหม่	40
(The role of receptionists in modern organizations)	
บทบาทของพนักงานต้อนรับและบริการสมัยใหม่	40
การเตรียมการก่อนการต้อนรับ	41
รู้จักตนเองและงานในหน้าที่	42
คุณสมบัติของผู้ตอบรับ	43
ศิลปะในการจัดสถานที่	44
วิธีทำให้ลูกค้าสบายใจเมื่อมาติดต่อ	44
5 ส. กับการจัดเตรียมสถานที่	45
ลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายใน	48

สารบัญศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ

(The Art of Successful Hospitality)

เรื่อง	หน้า
ธรรมชาติของคนเราโดยสังเขป	49
ความต้องการพื้นฐานของลูกค้าทั่วไป	51
บทที่ 7 เคล็ดลับไม่ลับที่นำมาใช้ เมื่อจะให้บริการ	54
(Secret tips to use when providing services)	
วิธีคิด และวิธีการทำงานเมื่อจะให้บริการ	54
บทที่ 8 ผู้ความเป็นเลิศในการให้บริการ	58
(Towards excellence in service)	
เป้าหมายของธุรกิจ	58
ตัวอย่างของการให้บริการที่มีคุณภาพ	59
อนาคตที่กำหนดโดยลูกค้า	60
บริษัทธุรกิจที่มุ่งผู้ความเป็นเลิศ	61

สารบัญศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ

(The Art of Successful Hospitality)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 9 ลูกค้าหรือผู้ให้บริการต้องการอะไร	64
(What do customers or users want?)	
ลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายใน	65
ธรรมชาติของลูกค้า/ผู้ให้บริการ	66
ความต้องการพื้นฐานของลูกค้าทั่วไป	67
สิ่งจูงใจให้ผู้ให้บริการ/ลูกค้า 4 แบบ	68
 บทที่ 10 พัฒนาบุคลิกพลิกคุณค่าของชีวิต	 82
(Develop your personality and change your life's value)	
คุณสมบัติของผู้ให้บริการ	82
บุคลิกภาพที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่บริการ	83
บุคลิกภาพประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้รวมกัน	83
สรุปบุคลิกภาพของผู้บริการที่ดี	87

สารบัญศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ

(The Art of Successful Hospitality)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 11 พฤติกรรมการให้บริการที่สร้างสรรค์	90
(Creative service behavior)	
พฤติกรรม ในการให้บริการที่สร้างสรรค์	90
พฤติกรรมสู่ความสำเร็จ	93
พฤติกรรมที่ประสบผลสำเร็จกับพฤติกรรมที่ล้มเหลว	94
 บทที่ 12 สกัดจุดบอดมุ่งสู่การเป็นยอดนักบริการ	 96
(Extract blind spots to become a top service provider)	
พฤติกรรมที่แสดงออกทางด้านใบหน้า	96
พฤติกรรมที่แสดงออกทางด้านเสียง	98
พฤติกรรมการแสดงออกทางการแต่งกาย	99
พฤติกรรมการแสดงออกทางการนั่งและการยืน	100
พฤติกรรมทางท่าทางการแสดงออก	101
พฤติกรรมในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	102
พฤติกรรมแสดงออกในเรื่องงาน	103
พฤติกรรมหรือวิธีการจัดสถานที่ทำงาน	104
พฤติกรรมด้านจิตวิทยาในการให้บริการ	106
เทคนิคการไต่ล่ำลูกค้า (ที่ไม่ควรทำ)	107

สารบัญศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ

(The Art of Successful Hospitality)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 13 เทคนิคการสื่อสารเพื่องานบริการ	110
(Communication techniques for service work)	
ประเภทการสื่อสาร	110
ช่องทางหรือวิธีการสื่อ เพื่อการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	111
ขั้นตอนการสื่อสารกับลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ	112
วิธีการสื่อสารภาคสนาม	113
 บทที่ 14 การติดต่อสื่อสารด้วยคำพูด	 117
(Verbal communication)	
การติดต่อทางคำพูดที่ดี	117
การติดต่อกันโดยใช้ภาษาพูด	119
มาตรฐานการพูดกับลูกค้า	120
มาตรฐานการฟัง	121
การพัฒนาการฟัง	122
การร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	123
เทคนิคการต้อนรับส่วนหน้า	123

สารบัญศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ

(The Art of Successful Hospitality)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 15 วิธีปฏิบัติในการต้อนรับและบริการที่ประสบความสำเร็จ	128
(Successful hospitality and service practices)	
วิธีปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จ	128
การแก้ปัญหาการรอคอยจากลูกค้า	134
พฤติกรรมที่สามารถตอบสนองได้	135
หลักจิตวิทยาในการแก้ปัญหาการรอคอย	137
การแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าบ่น	138
ขั้นตอนในการจัดการกับคำบ่น	139
 บทที่ 16 ศิลปะและวิธีการต้อนรับที่ประทับใจ	 145
(Impressive art and hospitality)	
ศิลปะในการสร้างความเกรงใจให้เกิดขึ้น	146
ศิลปะในการเอาชนะใจผู้มาติดต่อ	147
ศิลปะในการพูด	148
ศิลปะในการระงับอารมณ์ของตนเอง	152
ศิลปะในการผ่อนคลายอารมณ์ผู้มาติดต่อ	153

สารบัญศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ

(The Art of Successful Hospitality)

เรื่อง	หน้า
ศิลปะในการยุติข้อพิพาท	154
ศิลปะในการปฏิเสธ	155
ศิลปะในการแบ่งรับแบ่งสู้	156
จัดบริการเรื่องงานเป็นอย่างดี	157
เมื่องานเสร็จส่งลูกค้ากลับอย่างประทับใจ	157
สิ่งที่ห้ามกระทำ/ไม่ควรกระทำในการต้อนรับ	158
การต้อนรับไม่ใช่ไล่แขก	159
บทที่ 17 ศิลปะการพูดสนทนาเจรจาเพื่อการบริการ	163
(The art of conversation and negotiation for service)	
เทคนิคการพัฒนาการสนทนา	164
การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาพูด	165
การพัฒนาการพูด	166
-มาตรฐานการพูดกับลูกค้า	167
มาตรฐานการพูดการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษาพูด	168
ตัวอย่าง การสื่อสารที่ดีสำหรับผู้ทำหน้าที่บริการ	169
ศิลปะการฟังมาตรฐานการฟัง	170

สารบัญศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ

(The Art of Successful Hospitality)

เรื่อง	หน้า
-การพัฒนาการฟัง	174
บทที่ 18 ประเภทลูกค้ากับการให้บริการ	176
(Customer types and service provision)	
แบ่งลักษณะลูกค้าตามกลุ่มอาชีพ	177
แบ่งตามบุคลิกภาพลูกค้าจากรูปร่าง/หน้าตา	178
แบ่งลูกค้าตามลักษณะการสื่อสาร	179
กิจกรรมประเภทลูกค้ากับการให้บริการ	180
เคล็ดลับปัญหา:ประเภทลูกค้ากับการให้บริการ	182
บทที่ 19 เทคนิคและอธยาสัยพื้นฐานในการใช้โทรศัพท์	185
(Basic techniques and manners in using the telephone)	
ข้อแนะนำเพิ่มเติมในการรับโทรศัพท์	186
สิ่งที่ควรปฏิบัติในการรับโทรศัพท์	187
ข้อแนะนำในการต่อโทรศัพท์	189
หลักการเลี่ยงการใช้คำพูดต่อไปนี้	191
อธยาสัยในการพูดโทรศัพท์ของผู้ให้บริการ	193

สารบัญศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ

(The Art of Successful Hospitality)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 20 เทคนิคการใช้โทรศัพท์เพื่อสนับสนุนการขายและการบริการ	195
(Techniques for using the telephone to support sales and service)	
บทบาทที่สำคัญของผู้ใช้โทรศัพท์	196
ความรู้ทักษะและทัศนคติที่ผู้ใช้โทรศัพท์ควรทราบ	197
คุณสมบัติของนักขายทางโทรศัพท์	197
สภาพแวดล้อมที่ดีในขณะเจรจา	199
การวางแผนเตรียมการก่อนการสนับสนุนและเสนอขายทางโทรศัพท์	199
ทักษะพื้นฐานที่นำไปสู่ความประทับใจ	200
สิ่งที่ช่วยให้การใช้โทรศัพท์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	200
เราต้องขายอะไรบ้าง ทางโทรศัพท์	201
แรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ	201
การพูดทางโทรศัพท์ที่ทำลายการขายของผู้ที่จะขายทางโทรศัพท์	206
พฤติกรรมที่เป็นปัญหาเวลาสนทนาทางโทรศัพท์	208
ข้อแนะนำในการพูดโทรศัพท์	209
คำที่ไม่ควรใช้ในการพูดโทรศัพท์	211

สารบัญศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ

(The Art of Successful Hospitality)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 21 สิ่งที่จะจูงใจให้กับผู้ใช้บริการลูกค้า	215
(What motivates customers to use customer service?)	
สิ่งที่จูงใจซื้อด้านเหตุผล	215
-สิ่งจูงใจซื้อ ด้านอารมณ์	218
สิ่งที่จูงใจซื้อ เพราะ ร้านค้า/องค์กร	221
-สิ่งจูงใจจากบุคคลอื่น	224
 บทที่ 22 กลวิธีเพิ่มบริการเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า	 231
(Strategies to increase service for customer satisfaction)	
ยุทธวิธีการบริการเป็นสัญญาณระหว่างองค์กรและลูกค้า	231
 บทที่ 23 เทคนิคการบริการเพื่อขยายฐานลูกค้า	 235
(Service techniques to expand customer base)	
การเตรียมการทางด้านการตลาดก่อนการนำเสนอขาย	
หรือจำหน่าย	235
การบริการก่อนการเสนอขาย	237
การบริการในระหว่างการนำเสนอ	238

สารบัญศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ

(The Art of Successful Hospitality)

เรื่อง	หน้า
การบริการหลังจากการนำเสนอหรือการขาย	239
บทที่ 24 วิธีบริการทุกระดับประทับใจ	241
(How to provide impressive service at every level)	
บันได 6 ขั้นสู่ความเป็นเยี่ยมในงานบริการ	241
ลูกค้าคือคน VIP	242
-การบริการแบบรับแขก	243
การบริการแบบเดินทั่วองค์กร	243
แนวทางสร้างความมั่นใจที่จะให้บริการ	244
บทที่ 25 สนับสนุนงานอย่างไรให้บริการราบรื่น	246
(How to support work to provide smooth service)	
ขั้นเตรียมการโดยสร้างระบบงานสนับสนุน	246
ขั้นการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนงานบริการ	249
ขั้นการร่วมมือระหว่างหน่วยงานและบุคคล	250

สารบัญศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ

(The Art of Successful Hospitality)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 26 เทคนิคการขจัดข้อโต้แย้งข้อสงสัย	
ออกจากใจผู้ใช้บริการ	252
(Techniques for removing objections and doubts from users' minds)	
ทำไมผู้ใช้บริการจึงโต้แย้งหรือสงสัย	253
ความคิดและความเข้าใจในข้อโต้แย้งข้อสงสัย	253
การเตรียมตัวรับมือกับข้อโต้แย้ง	254
แบบแผนในการแก้ข้อสงสัยหรือในข้อโต้แย้ง	255
มาตรฐานในการขจัดข้อขัดแย้งกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ	256
แนวทางการตอบข้อโต้แย้ง/ข้อสงสัย	257
เทคนิคการจัดการกับข้อสงสัย/ข้อโต้แย้ง	258
 บทที่ 27 วิธีการลดคำบ่นหรือความโกรธจากผู้ใช้บริการ	 260
(How to reduce complaints or anger from users)	
กลวิธีที่จะลดคำบ่นหรือความโกรธจากผู้ใช้บริการ	260
เมื่อเกิดคำบ่นจะส่งผลอย่างไร	261
-ข้อคิดก่อนพิชิตคำบ่น	262
เมื่อเขาบ่น หรือตำหนิร้องเรียน หรือต่อว่า	262
บันได 3 ขั้นที่ทำให้โดดเด่นในการจัดการกับคำบ่น	264

สารบัญศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ

(The Art of Successful Hospitality)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 28 ร่วมกับทีมงานบริการให้เป็นเลิศ	265
(Collaborate with the service team to provide excellent service)	
ความสำคัญการทำงานเป็นทีมปัจจัยที่กระทบถึงทีมงาน	266
สาเหตุแห่งการเกิดข้อขัดแย้ง-การจัดข้อขัดแย้ง	267
อุปสรรคในการทำงานเป็นทีม จากหัวหน้าทีม	268
อุปสรรคในการทำงานเป็นทีมจากบุคคลในทีมงาน	268
ลักษณะที่ดีของการทำงาน	269
หลักการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา	270
หลักการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	271
การทำงานร่วมกับทีมอย่างมีประสิทธิภาพ	271
 บทที่ 29 เสริมสร้างนาทีทองครองใจลูกค้า	 273
(Enhance the golden moment to win the hearts of customers)	
การดูเวลานาทีทอง	273
โอกาสทองของผู้ให้บริการเพื่อผู้ใช้บริการ	274
จดหมายจากลูกค้าของคุณ	277
-จดหมายฉบับนี้ได้ให้แง่คิดอะไรบ้าง ?	279
แบบสอบถามนาทีทองสร้างความทรงจำที่ไม่ลืมเลือน	280

สารบัญศิลปะการต้อนรับที่ประสบความสำเร็จ

(The Art of Successful Hospitality)

เรื่อง	หน้า
เฉลยแบบสอบถามนาฬิกาทองครองใจลูกค้า	281
บทที่ 30 ความสำคัญจากการต้อนรับบริการในยุคนี้	282
(The importance of hospitality in this era)	
ก้าวสู่ยุคเศรษฐกิจใหม่	282
บุคลากรที่มีมาตรฐานการให้บริการ	284
คุณสมบัติของบุคคลผู้ให้บริการ	285
หัวใจของบริการเฉพาะตัวบุคคล	287

บทที่ 1 ศิลปะในการต้อนรับที่ประทับใจ

(The art of impressive hospitality)

ความหมายต้อนรับ

ต้อนรับ เป็นคำกริยาที่มีความหมาย ตรงตัวว่า ต้อนรับหรือรับแขก ส่วนคำที่มีความหมายตรงกับคำว่า ต้อนรับ คือคำว่า รับรอง เพราะคำว่ารับรอง นอกเหนือจากพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน จะให้ความหมายว่า หมายถึง การต้อนรับ แล้วยังได้ให้ความหมายอีกคำหนึ่งว่า รับรอง ก็คือรับประกัน ส่วนคำว่าบริการ ความหมายก็คือรับใช้ อำนวยความสะดวกให้ช่วย ,เกื้อกูล

เป็นธรรมเนียมไทยแต่โบราณ ใครมาถึงเรือนชานต้องต้อนรับ การต้อนรับที่ดีนั้น จะช่วย สร้างภาพลักษณ์ สัมพันธภาพ ความประทับใจ และความศรัทธาที่ดีต่อกัน การต้อนรับจึงเป็นกิจกรรมเพื่อสร้างความเป็นมิตร ความอบอุ่นใจ ความสะดวกสบาย ต่อแขกผู้มาเยือน และให้บริการชี้แจงข้อมูลข่าวสาร

การชี้แจงข้อมูลข่าวสาร อาจเป็นทางตรงคือ ให้ข้อมูลข่าวสารตามที่ผู้ให้บริการต้องการ หรือทางอ้อมคือ แนะนำบุคคลที่เหมาะสม ที่สามารถชี้แจงข้อมูลข่าวสารได้ ข้อมูลข่าวสารอาจเป็นเรื่อง ข่าวสาร ความเปลี่ยนแปลงกิจกรรม วิธีการ กฎระเบียบ ความคิดเห็น บุคคล สิ่งของ สถานที่ ตัวเลข เป็นต้น และการชี้แจงข้อมูลข่าวสาร อาจทำทั้งในกรณีมองเห็นลูกค้าหรือมองไม่เห็นลูกค้า

การต้อนรับเป็นกิจกรรมซึ่งมีอยู่ในทุกองค์การ ยิ่งองค์การที่มีลูกค้า ผู้มาขอใช้บริการจำนวนมากด้วยแล้ว กิจกรรมนี้จะกระทำบ่อยครั้งยิ่งขึ้น

การต้อนรับเป็นบันไดทอง ของการขายสินค้าและขายบริการ เพราะเป็นประตูด่านแรก ที่จะทำให้ลูกค้าพอใจหรือไม่ มีอารมณ์ ผ่องใสต่อการพูดคุย ในช่วงเวลาต่อไปหรือไม่ และได้ข้อมูลเพียงพอที่จะปฏิบัติงานต่อไปหรือไม่

บริษัทที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

องค์กรที่ปฏิบัติภารกิจสู่ความเป็นเลิศนั้น จะมีแนวทางการบริหาร งานบริการในด้านการต้อนรับ โดยการวางแผนทางและสร้างระบบโดยการ

1. จัดระบบการทำงานให้ง่าย / คล่องตัว จัดองค์กรที่ง่าย คล่องตัว ไม่ซับซ้อน
2. รับฟังข้อคิดเห็นลูกค้า / โกลัซิดลูกค้า จากผู้รับความคิดเห็น สอบถามพูดคุย
3. กระตุ้นพนักงานให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบ / อีสระในงาน ให้เขารู้สึกว่า ความสำเร็จเกิดจากทีม ที่ทุกคนร่วมมือกัน
4. ให้การฝึกอบรม ส่งเสริมจิตใจพนักงานมีการอบรมในงาน ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน
5. ผู้บริหารสัมผัสงานอย่างใกล้ชิด ลงมาพูดคุยกับลูกค้า แทนที่จะปล่อยให้พนักงานจัดการกันเอง

6.ทำในสิ่งที่ชำนาญ / ขยายธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อ
ประสิทธิภาพของสินค้าและคุณภาพงาน

7.มีรูปแบบการบริการที่ไม่ซับซ้อน พนักงานทุกคนทำงาน
ด้านปฏิบัติมาก เพื่อความแม่นยำ และมีสัมมาคารวะ

8.ยืดหยุ่น ผ่อนปรนในเวลา ให้บริการกับลูกค้า หรือ
ผู้ใช้บริการ

9.คุณภาพที่ดีของสินค้าและบริการ การที่มีสินค้าที่มีคุณภาพ
ดี ก่อปรกับการต้อนรับและบริการทั้งก่อนระหว่าง และภายหลังจาก
ขายที่ดี

10.สร้างภาพลักษณ์ต่อชุมชนและสังคม ที่บุคคลภายนอก
มองด้วยความชื่นชม ยกย่องอันจะทำให้องค์กรนั้นๆ มุ่งสู่ความเป็น
เลิศได้

คุณลักษณะของงานบริการ

คุณลักษณะของงานบริการ หรือสิ่งที่จะเกิดขึ้นเป็นปกติของงานบริการนั้น เป็นสิ่งที่พวกเราจะต้องรู้จักและเข้าใจ เมื่อเวลาเกิดปัญหา เราจะได้ไม่หนักใจว่า สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน หรือหน้าที่ที่เราทำเรา ธรรมชาติของงานบริการเราพอจะกล่าวได้ดังนี้

1.เป็นงานที่ช่วยสนับสนุนงานขาย คือถ้าบริการดี ย่อมจะทำให้ยอดขาย ชื้อในอนาคตดีด้วย ถือเป็นการสร้างกำไรทางอ้อม

2.เป็นที่พบ / ติดต่อกันที่ไม่รู้จักมากกว่าคนที่รู้จัก เพราะเขาเหล่านั้นไม่ใช่ญาติของพวกเขา ในฐานะเราเป็นผู้ให้บริการ จะมาแสดงกิริยาอาการ “ชักท่า หน้านิ่ง รอนาน งานมาก ปากไม่อยู่สุข” ไม่ได้

3.เป็นงานที่สัมพันธ์กับงานหรือแผนกอื่น คือ ต้องให้ผู้ใช้บริการรู้สึก ว่าการบริการที่เขาจะได้รับนั้น ได้อาศัยทีมงานและข้อมูลต่าง ๆ ช่วย

4.เป็นงานที่ตรวจสอบข้อบกพร่องได้ง่าย เหมือนโบราณว่า “ครีว คลั่ง ช่าง หม้อ ทำดีเสมอตัว” อาชีพที่กล่าวมานี้ เป็นงานบริการทั้งสิ้นซึ่งถ้าเราถามคำถามกลับไปใหม่ว่า แล้วถ้า “ครีว คลั่ง ช่าง หม้อ ทำไม่ดี หรือ บริการไม่ดีล่ะ” อะไรจะเกิดขึ้น

5.เป็นธรรมชาติของคนทั่ว ๆ ไป เพราะคนเราชอบที่จะให้คนอื่นมาคอยดูแล คอยเอาใจใส่ คอยช่วยเหลือ มากกว่าที่จะพาตัวเองไป

ลำบาก หรือเหนื่อยยากในการดูแล เอาใจใส่ หรือช่วยเหลือบุคคล
อื่นๆ ที่ไม่ใช่ญาติของตน

6.ต้องปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน งาน
บริการต้องติดต่อหรือสื่อสารกับลูกค้า ผู้มุ่งหวัง หรือผู้ติดต่อ ทั้ง
ภายในและภายนอกองค์กร

7.เป็นงานที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กับธุรกิจ นอกเหนือจาก
สินค้าดีแล้ว ต้องมีบริการที่ดีด้วย จึงจะทำให้เกิดการซื้อซ้ำ คือใช้ดี
แล้วจะต้องบอกกันต่อไป คำว่าใช้ดี คือ คุณภาพสินค้า และอานุภาพ
ในการบริการที่ดีนั่นเอง

8.เป็นงานที่มักจะพบกับคำตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียน จากผู้ซื้อ
หรือผู้ใช้อยู่เสมอ หากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เขาได้ใช้แล้ว แต่
คุณภาพต่ำกว่าระดับที่เขาคาดหวัง

9.สิ่งที่จะต้องบริการหรือบริการใครไม่ได้ คนเรานั้นรู้หน้าเห็น
หน้า แต่คนเรานั้นไม่รู้ใจกันต่างหาก ดังนั้น เราจะเลือกบริการดูแล
เอาใจใครคนใดคนหนึ่งไม่ได้เช่นกัน

10.งานบริการเป็นงานที่ปิดทองหลังพระ เบื้องหลังของ
ความสำเร็จคือ การเน้นการบริการเป็นพื้นฐาน

11.ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้
บริการจากลูกค้าหรือใช้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ
ฝ่ายที่ต้องปรับปรุงก่อนคือ ตัวผู้ให้บริการ คือ ปรับปรุงพฤติกรรมและ
ระบบการให้บริการ

ตัวอย่างของการให้บริการที่มีคุณภาพ

ผู้เขียนขอยกตัวอย่างในการต้อนรับและบริการที่มีคุณภาพ
พอสังเขปดังนี้

1. บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้ แม้เวลาหยุดพัก
 2. มีหน่วยงานตอบจดหมาย / โทรศัพท์ร้องเรียนจากลูกค้า
 3. ช่วยเหลือลูกค้าอย่างมีอัธยาศัยไมตรี
 4. แก้ไขปัญหาเครื่องยนต์ / เครื่องมือรวดเร็วทันใจ
 5. รับส่งเอกสารตรงเวลา / ไม่เสียหาย
 6. บริการให้คำปรึกษา อย่างกระฉับกระเฉง จริงใจ
 7. นำเช็คเข้าบัญชี ไม่ผิดพลาด/รวดเร็ว
 8. จัดฝึกอบรม เพื่อแก้ไขอย่างทันเหตุการณ์
 9. พูดโทรศัพท์ ต่อ / โอนสาย รวดเร็ว ชัดเจน สุภาพ
 10. ใช้คอมพิวเตอร์ ช่วยบริการ และขยายเวลาทำการ
 11. ทำให้เสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือ 1 วัน
 12. รักษาความลับสัญญาที่บุคคลหรือองค์กรเคยมอบแก่ลูกค้า
- ข้อคิดการต้อนรับ

ขอให้คิดว่าเราจะทำ
อะไรให้แก่ผู้อื่นบ้าง

อย่าคิดเพียงว่า.....เราจะได้
อะไรจากเขา

“เพียงคิดว่า เราจะให้หรือให้ได้ เราก็มีความสุขแล้ว”

ผู้เขียนอ่านพบข้อความ ในวารสารกัลยาณมิตร วัด
พระธรรมกายได้เขียนถึงคำว่า “ให้” อย่างมีความหมายและ
ความสำคัญ ขอคัดเก็บมาฝากดังนี้

“ให้ ”

ถ้าเราไม่เคยเป็นผู้ให้ เราจะไม่มีทางรู้เลยว่า
ความสุขที่เกิดขึ้นในหัวใจของผู้ให้ นั้นเป็นเช่นไร
ลองดูซิลองเปลี่ยนจากการรับเป็นการให้
ให้อย่างเต็มกำลัง ให้อย่างเต็มหัวใจ ให้อย่างต่อเนื่อง
.....แล้ววันหนึ่งในความเงียบ.....
.....เมื่อเรามองดูใจของเราเอง.....
.....เราก็จะรู้ว่า สายใยแห่งการให้ที่ต่อเนื่องและไร
ข้อแม้.....
ได้ก่อตัวเงียบๆเป็นกระแสความดี
เชื่อมสารกันเป็นพลังบริสุทธิ์
.....แล้ววันนั้นเราจะรู้ถึงคำว่า “ผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก “
และการให้คือ “ต้นทางแห่งความสุข” ที่เราไม่เคยเข้าใจมา
ก่อน