

○ ○ ○ ○

SIGN OF EMERGENCY FOR CALL CENTER

○ ○ ○ ○

TABLE OF CONTENTS

- **ทักษะการฟัง**
- **สาเหตุของการร้องเรียน**
- **สัญญาณอันตรายที่ลูกค้าจะร้องเรียน**
- **แนวทางการแก้ปัญหาเบื้องต้น**



ทักษะการฟัง



**ฟังแล้ววิเคราะห์
ให้ตรงกับความต้องการลูกค้า**

**ฟังแล้วจับประเด็น
ที่การสนทนา**

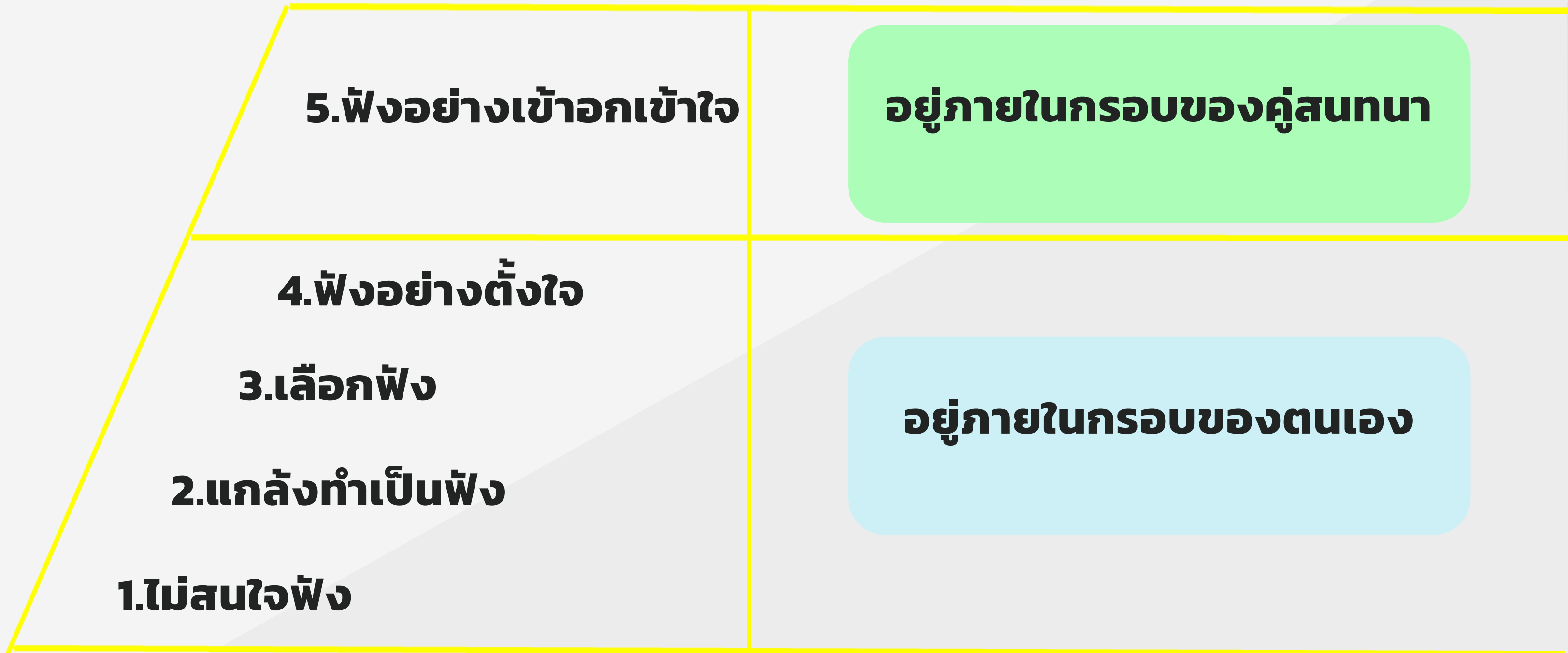
**คุณภาพ
การฟังที่ดี**

**มีสติ ไม่หลุดจากบท
สนทนา**

**ระดับความของเสียง
ที่สนทนาแสดงอะไร**

จังหวะในการพูด บอกอะไร

ระดับของการฟัง



การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ



อธิบายข้อความ
หรือขยายความให้
กระจ่างขึ้น

ใจจดจ่อกับเรื่องที่ผู้
พูดกำลังพูด



ใช้คำขานรับ
หรือตอบรับเป็นระยะ

ทวนข้อความหรือ
สรุปใจความสำคัญ

จดบันทึก / Note
ข้อมูลสำคัญทุกครั้ง
ที่สนทนา



เทคนิค 9 ข้อ

ในการพัฒนาทักษะการฟังทางโทรศัพท์

เทคนิค 9 ข้อ ในการพัฒนาทักษะการฟังทางโทรศัพท์

1. ให้ความสนใจลูกค้าเสมอ

- สนใจกับสิ่งที่ลูกค้ากำลังพูดอย่างมีสมาธิ

2. ค้นหาอารมณ์ของลูกค้า

- ฟังอารมณ์ของลูกค้าจากน้ำเสียงของเขาว่า สอดคล้องกับคำพูดหรือไม่

3. ถามคำถาม

- ถามคำถามที่ทำให้คุณได้รับข้อมูลมากขึ้นในประเด็นที่คุณจำเป็นต้องการความชัดเจน

เทคนิค 9 ข้อ ในการพัฒนาทักษะการฟังทางโทรศัพท์

4. ไม่ขัดจังหวะการพูดของลูกค้า

- ไม่ควรขัดจังหวะลูกค้า ควรปล่อยให้ลูกค้าได้พูดเรื่องของพวกเขาจนจบ

5. ห้ามเดาความต้องการของลูกค้า

- อย่าพูดเดาในสิ่งที่ลูกค้ากำลังจะพูดออกมาเพราะมีโอกาสที่จะทำให้คุณผิดพลาดในเนื้อหาของลูกค้า

6. สรุปประเด็นสำคัญ

- สรุปและทวนคำสำคัญในเนื้อหาที่ได้จากการสนทนากับลูกค้าเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

เทคนิค 9 ข้อ ในการพัฒนาทักษะการฟังทางโทรศัพท์

7. กระจายปากกาต้องพร้อม

- จัดบันทึกสั้นๆ อย่างรวดเร็วในสิ่งที่สงสัยเพื่อไต่ถามหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

8. พุดทวนความต้องการของลูกค้าอีกครั้ง

- หาก你不เข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือฟังแล้วไม่ชัดเจน คุณสามารถทวนความต้องการของลูกค้าอีกครั้งเพื่อความถูกต้องของข้อมูล

9. อย่างสรุปด้วยตนเอง

- หลีกเลี่ยงการเหมารวมโดยการสรุปไปเองว่าคุณเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าแจ้ง



ประเภท ของลูกค้า



ประเภทของลูกค้า

<u>ประเภทของลูกค้า</u>	<u>วิธีบริหารจัดการ</u>
1. ลูกค้าเจียบ ไม่ค่อยพูด	- ตั้งคำถาม/ซักถามความต้องการ เพื่อให้ลูกค้าตอบ เราจะทราบความต้องการที่แท้จริง
2. ลูกค้าเฉื่อยชา	- ใช้คำถามกระตุ้น ลูกค้าจะพูดคุยกับเรามากขึ้น
3. ลูกค้าขี้คุย	- ใช้การยกยอ ชื่นชม
4. ลูกค้าชอบเถียง	- ไม่ควรโต้เถียง ฟังให้จบ ใช้คำว่า " ครับ / ค่ะ" แล้วหาจังหวะอธิบาย
5. ลูกค้าไม่เชื่อสิ่งที่พนักงานชี้แจง	- ต้องอธิบายสิทธิประโยชน์ให้ลูกค้าได้เห็นจริง มีข้อมูลมาแสดง

ประเภทของลูกค้า

<u>ประเภทของลูกค้า</u>	<u>วิธีบริหารจัดการ</u>
6. ลูกค้าไม่มีเหตุผล อาจเกิดจาก อารมณ์ไม่ดี หรือไม่รู้อะไร	- ต้องพูดด้วยอารมณ์ดี ยิ้มแย้ม ทำให้ลูกค้าคล้อยตาม ชี้ให้เห็นถึงประโยชน์
7. ลูกค้าตัดสินใจไม่ได้	- ต้องอธิบายให้ลูกค้าเห็นว่าเป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง บอก ถึงประโยชน์ของสินค้า และ พนักงานต้องคุมการสนทนาให้ดี
8. ลูกค้าขี้สงสัย ไม่ไว้ใจ	- ต้องหาสิ่งอ้างอิง เช่น เอกสาร หรือเหตุผลที่ดี หรือตัว บุคคลที่น่าเชื่อถือ



ลูกค้ายุคใหม่



ลูกค้ายุคใหม่

- เป็นตัวของตัวเองสูง
- มุ่งความสะดวกรวดเร็ว
- เปลี่ยนพฤติกรรมง่าย
- ไม่ยึดติดกับการดำเนินชีวิตและวัฒนธรรมเดิม
- รักความเป็นส่วนตัว



ลูกค้ายุคใหม่

- ต้องการความสุขทางอารมณ์มากกว่าสาระที่เป็นเหตุผล
- เอาแต่ใจตัวเอง
- เปิดรับสิ่งใหม่ๆ ง่าย
- กล้าใช้ง่ายถ้าสินค้าโดนใจ
- มีความหลากหลายวัฒนธรรมที่เป็นสากล



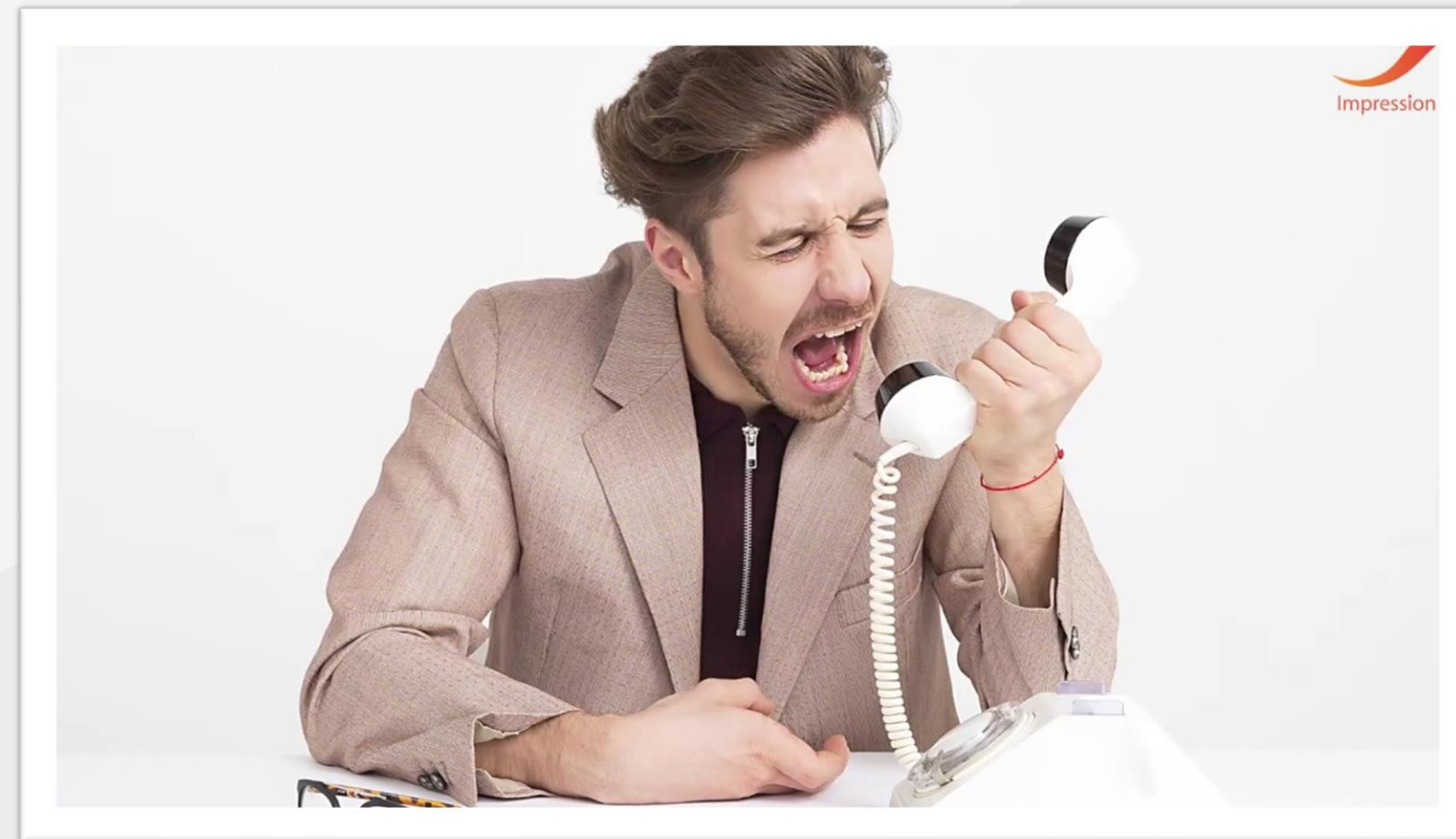


ลูกค้ายุคใหม่ มีนิสัยที่เปลี่ยนไป

- เบื่อง่าย
- ใจร้อน
- รู้เยอะ
- ใจจู้
- ช่างอน
- รักความสบาย
- สงสัยไปหมด



5 เรื่องธรรมดา ๆ ที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน



5 เรื่องธรรมดา ๆ ที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน

ข้อหาแรก : “ ทำไมคุณไม่ทำ ตามที่คุณเคยบอกกับลูกค้าว่าคุณจะทำ ”



- ลูกค้าเพียงแค่ต้องการให้แน่ใจว่าสิ่งใดที่คุณได้ทำข้อตกลงไว้ก่อนหน้านี้หรือบอกว่าจะทำให้พวกเขา มันจะต้องเป็นไปตามข้อตกลงและคำพูดที่คุณได้ให้ไว้กับพวกเขา

- การที่คุณอวดอ้างเกินจริงหรือไปให้คำมั่นสัญญาแล้วคุณปฏิบัติตามคำพูดเหล่านั้นไม่ได้ลูกค้าจะรู้สึกผิดหวังกับสิ่งที่ได้รับและทำให้รู้สึกเหมือนพวกเขากำลังถูกโกง

5 เรื่องธรรมดา ๆ ที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน

ข้อหาที่ 2 : “ คุณไม่มีความรู้ในสิ่งที่คุณกำลังพูด ”



- ในสายของลูกค้าแล้วนั้น คุณเป็นคนเดียวเท่านั้นที่รู้เรื่องสินค้าและบริการนั้นดีที่สุด

- หาก你不ให้เวลาในการศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าและบริการของคุณอย่างถ่องแท้แล้ว ลูกค้าเป็นคนที่ต้องทำความเข้าใจทุกอย่างและทำทุกอย่างแทนคุณ (แล้ว Client จะมาจ้างคุณทำไม)

5 เรื่องธรรมดา ๆ ที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน

ข้อหาที่ 3 : “ ทำไมคุณปล่อยให้ฉันต้องรอนานขนาดนี้ ”



- ทุกครั้งที่ลูกค้าต้องการติดต่อกับคุณแล้วจะต้องพบกับบริการสุดพิเศษ คือทำให้ลูกค้ารอนาน โดยไม่รู้สาเหตุ
- การที่คุณทิ้งให้ลูกค้าต้องรอนาน โดยไม่รู้สาเหตุ เชื่อแน่ว่าลูกค้าคงต้องร้องเรียนคุณอย่างแน่นอน

5 เรื่องธรรมดา ๆ ที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน

ข้อหาที่ 4 : “ คุณกำลังทำเรื่องง่ายให้เป็นเรื่องยาก ”



- ความยุ่งยากในการติดต่อ อาจทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่ประทับใจในการบริการของคุณ
- เมื่อลูกค้าต้องวิ่งวุ่นกับการพยายามติดต่อกับคุณ หรือยุ่งยากในการถามซ้ำคำถามเพื่อขอข้อมูล ทำให้พวกเขา รู้สึกว่า ทำไมมันถึงได้วุ่นวายขนาดนี้

5 เรื่องธรรมดา ๆ ที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน

ข้อหาที่ 5 : “คุณไม่มีความเป็นมืออาชีพเอาซะเลย ”



- การมีทัศนคติอย่างมืออาชีพเป็นส่วนผสมสำคัญอย่างยิ่ง ที่คุณจะต้องไม่ลืมใส่เข้าไปในทุก ๆ การสื่อสาร
- จากตัวเลขสถิติบ่งบอกว่า 60% ของธุรกิจจะสูญเสียลูกค้าก็เพราะความไม่เป็นมืออาชีพและความไม่กระตือรือร้นของพนักงานในการเอาใจใส่ลูกค้า

สัญญาณที่บ่งบอกว่า ลูกค้ากำลังจะร้องเรียน



สัญญาฉบับงบบอก ลูกค้ากำลังจะร้องเรียน

สัญญาฉบับงบบอก

การคาดหวังอย่างไม่มีเหตุผล



ตัวอย่างประโยค

- บริษัทก็ดัง แค่ให้ส่วนลด 50 % พี่เคยเห็นคนอื่นก็ได้กัน
- ก็ขอบคุณมันมีปัญหา เปลี่ยนใหม่ให้เลยไม่ได้หรอไฉ
- บริษัทก็ใหญ่ แค่ของแถมแค่นี้ก็ยังไม่ก กระจอก

สัญญาณบ่งบอก ลูกค้ากำลังจะร้องเรียน

สัญญาณบ่งบอก

ไม่สุภาพ หยาดคาย



ตัวอย่างประโยค

- บริษัทมิ่ง ทำไม มัน...ย แบบนี้
- มิ่งจะเอายังไงกับกู ไอ้.....
- ...ย เอ๊ย มิ่งนัดไม่เป็นนัด บอกวันนี้จะได้ของ ก็ ไม่ได้

สัญญาณบ่งบอก ลูกค้ากำลังจะร้องเรียน

สัญญาณบ่งบอก

ไม่มีเหตุผล สื่อสารเข้าใจยาก



ตัวอย่างประโยค

- ทำไมถึงไม่ได้ อธิบายแล้วไม่เข้าใจ
- แล้วยังไงอะ ก็บอกว่า 2 วันจะส่งของให้ ผมสั่งของตอนเที่ยงคืนวันนี้ก็ต้องได้ของสิ
- บอกว่าจัดส่ง 45 นาที ผมโทรตอน 11 โมง ตอนนี่ 11:45 ผมก็ต้องได้ของสิ

สัญญาณบ่งบอก ลูกค้ากำลังจะร้องเรียน

สัญญาณบ่งบอก

หงุดหงิด ก้าวร้าว



ตัวอย่างประโยค

- มันจะอะไรหนักหนาเนี่ย โอนไป โอนมา ใครจะมาตอบให้ผมกันแน่
- โเอ๊ย!! มันช้าไป จัดส่ง 3 วันทำการ คุณจะทำหรือไง ร้านก็อยู่จังหวัดเดียวกัน

สัญญาณบ่งบอก ลูกค้ากำลังจะร้องเรียน

สัญญาณบ่งบอก

ไม่เข้าใจถึงเหตุผลและ
ความจำเป็นของเรา



ตัวอย่างประโยค

- มันจะเจ็บไข อะไรของคุณผมไม่สนใจ คุณต้องโอนเงินคืนให้ผมเดี๋ยวนี้
- อันนั้นเป็นปัญหาของคุณ ผมไม่สนใจ แต่คุณนัดผมวันนี้ ก็คือวันนี้

สัญญาฉบับงบบอก ลูกค้ากำลังจะร้องเรียน

สัญญาฉบับงบบอก

ขอส่วนลดตลอดเวลา



ตัวอย่างประโยค

- ลดอีกแค่ 10 % มันจะอะไรนักหนา
ทำไรตั้งเยอะแยะ ลดอีกสิ
- สั่งอาหารตั้งเยอะ ไม่มีส่วนลด
หรือไง
- สั่งไปตั้ง 20,000 จัดส่งให้ฟรีสิ
มาคิดค่าจัดส่งได้ไง

สัญญาณบ่งบอก ลูกค้ากำลังจะร้องเรียน

สัญญาณบ่งบอก

อาการหงุดหงิดในการตอบคำถาม
หรือเวลาขอข้อมูล



ตัวอย่างประโยค

- เร็วๆ รีบถามมา ไม่ได้ว่างทั้งวัน
- จะถามอะไรเยอะแยะ ข้อมูลในระบบตรวจสอบไม่ได้หรือไง
- ให้ข้อมูลไปหมดแล้ว ไม่หาข้อมูลก่อนโทรมาหรือไง



8

ขั้นตอน
แก้ปัญหาเมื่อถูกลูกค้า
COMPLAIN



8 ขั้นตอนแก้ปัญหา เมื่อถูกลูกค้า Complain



01

ทำความเข้าใจลูกค้า

1. ทำความเข้าใจลูกค้า

- การรู้จักเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา ดังนั้น เมื่อถูกลูกค้า Complain สิ่งที่เราควรทำคือ การแสดงถึงความ เข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าได้เจอ ลองคิดในมุมมองกลับกันว่า ถ้าเราได้รับบริการแบบนี้ เราจะบ่นแบบเดียวกันหรือไม่

8 ขั้นตอนแก้ปัญหา เมื่อถูกลูกค้า Complain

02

รับฟัง



2. รับฟัง

- เมื่อถูกลูกค้าต่อว่า สิ่งที่ดีที่สุดคือการรับฟัง อย่าเพิ่งไปขัดจังหวะ และควรแสดงถึงการตั้งใจฟัง เพื่อให้ลูกค้ารู้ว่า คุณพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง

8 ขั้นตอนแก้ปัญหา เมื่อถูกลูกค้า Complain



03

**ประเมิน
สถานการณ์**

3. ประเมินสถานการณ์

- คุณควรทำการประเมินสถานการณ์ พยายามเกลี้ยกล่อมให้ลูกค้าใจเย็นลง หากลูกค้ามีอาการฉุนเฉียว พูดจาเสียงดัง คุณควรพูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลอย่างช้าๆ เพราะโดยธรรมชาติแล้วคนมักจะเลียนแบบพฤติกรรมของผู้อื่น วิธีนี้จะช่วยให้ลูกค้าใจเย็นลง

8 ขั้นตอนแก้ปัญหา เมื่อถูกลูกค้า Complain

04

ระวัง การใช้คำพูด



4. ระวังการใช้คำพูด

- อย่าใช้คำพูดที่จะทำให้สถานการณ์ที่เป็นอยู่แย่ลงไปกว่าเดิม เช่น “ไม่” / “ทำไม่ได้” โดยเฉพาะบอกว่า “ไม่มีปัญหา” เพราะปัญหาได้เกิดขึ้นมาแล้ว และลูกค้าก็ไม่พอใจ หรือ อาจเป็นคำพูดอื่นๆ ที่ทำให้สถานการณ์แย่ลง เช่น ทางเราไม่มีความจำเป็นที่จะต้องรับผิดชอบ หรือ ในส่วนนี้ลูกค้าต้องเป็นคนรับผิดชอบเอง

8 ขั้นตอนแก้ปัญหา เมื่อถูกลูกค้า Complain



05

**รับทราบ
ข้อร้องเรียน**

5. รับทราบข้อร้องเรียน

- เพราะคุณไม่สามารถให้ในสิ่งที่ทุกคนต้องการได้ ดังนั้น หากเกิดกรณีคอมเพลนขึ้น อย่างน้อยที่สุดที่ต้องทำ คือ การรับทราบในข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยเฉพาะถ้าเรื่องที่ถูกคอมเพลนนั้นถูกโพสต์บนโลกออนไลน์ ลูกค้าก็ยิ่งต้องการให้ทางเจ้าของยอมรับให้เร็วที่สุด

8 ขั้นตอนแก้ปัญหา เมื่อลูกค้า Complain

06

อย่าให้เห็นว่า
รับทราบ



6. อย่าให้เห็นว่ารับทราบ

- เมื่อได้รับทราบข้อร้องเรียนแล้ว พนักงานควรแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าเรารับรู้และเข้าใจในสิ่งที่เกิดขึ้นแล้ว
ที่สำคัญอย่าลืมตรวจสอบข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เหตุการณ์บานปลายมากกว่าเดิม

8 ขั้นตอนแก้ปัญหา เมื่อถูกลูกค้า Complain



07

**ตอบกลับพร้อม
วิธีจัดการปัญหา**

7. ตอบกลับพร้อมวิธีจัดการปัญหา

- ทุกครั้งในการพูดคุย Call Center ต้องมีความชัดเจน ต้องบอกให้เคลียร์ว่าจะมีวิธีการจัดการกับปัญหาอย่างไร เมื่อไรที่จะแก้ปัญหานั้นได้

8 ขั้นตอนแก้ปัญหา เมื่อลูกค้า Complain

08

ติดตามผล



8. ติดตามผล

- อย่าใช้คำพูดที่จะทำให้สถานการณ์ที่เป็นอยู่แย่ลงไปกว่าเดิม เช่น “ไม่” / “ทำไม่ได้” โดยเฉพาะบอกว่า “ไม่มีปัญหา” เพราะว่าปัญหาได้เกิดขึ้นมาแล้ว และลูกค้าก็ไม่พอใจ หรืออาจเป็นคำพูดอื่นๆ ที่ทำให้แย่ลง เช่น ทางเราไม่มีความจำเป็นที่จะต้องรับผิดชอบ หรือ ในส่วนนี้ลูกค้าต้องเป็นคนรับผิดชอบเอง



ทำอย่างไรไม่ให้เกิด เรื่องร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ Call Center



ทำอย่างไรไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ Call Center

1. ระมัดระวังการใช้น้ำเสียงในการสนทนากับลูกค้า
2. ตรวจสอบข้อมูลให้แน่ใจก่อนให้ข้อมูลกับลูกค้า
3. ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ เสนอแนะความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหให้กับลูกค้า
4. ทบทวนความขั้นตอนในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าทราบ ก่อนวางสาย
5. รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า



THANK YOU

