



ทักษะการฟังและการจับ
ประเด็นลูกค้า



Agenda

- > การรับฟังลูกค้า
- > ฝึกทักษะการฟัง
- > การพัฒนาทักษะการฟัง
- > เทคนิคการจับประเด็นความต้องการของลูกค้า



ฟังความต้องการของลูกค้า

ยุคใหม่



ฟัง

ไม่ฟังแค่เสียง แต่ฟังความต้องการที่แท้จริง ค้นหา
ให้พบความต้องการ เพื่อตอบสนองได้อย่างถูกต้อง

ลูกค้ายุคใหม่



- เป็นตัวของตัวเองสูง
- มุ่งความสะดวกรวดเร็ว
- เปลี่ยนพฤติกรรมง่าย
- ไม่ยึดติดกับการดำเนินชีวิตและวัฒนธรรมเดิม
- รักความเป็นส่วนตัว

ลูกค้ายุคใหม่



- ต้องการความสุขทางอารมณ์มากกว่าสาระที่เป็นเหตุผล
- เอาแต่ใจตัวเอง
- เปิดรับสิ่งใหม่ๆ ง่าย
- กล้าใช้จ่ายถ้าสินค้าโดนใจ
- มีความหลากหลายวัฒนธรรมที่เป็นสากล



ประเภทของลูกค้า

ประเภทของลูกค้า



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

ประเภทของลูกค้า



<u>ประเภทของลูกค้า</u>	<u>วิธีบริหารจัดการ</u>
6. ลูกค้าไม่มีเหตุผล อาจเกิดจาก อารมณ์ไม่ดี หรือไม่รู้จักจริงๆ	- ต้องพูดด้วยอารมณ์ดี ยิ้มแย้ม ทำให้ลูกค้าคลายตาม จี้ให้เห็นถึงประโยชน์
7. ลูกค้าตัดสินใจไม่ได้	- ต้องอธิบายให้ลูกค้าเห็นว่าเป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง บอกถึงประโยชน์ของสินค้า และ พนักงานต้องคุมการสนทนาให้ดี
8. ลูกค้าขี้สงสัย ไม่ไว้วางใจ	- ต้องหาสิ่งอ้างอิง เช่น เอกสาร หรือเหตุผลที่ดี หรือตัวบุคคลที่น่าเชื่อถือ



ทักษะการฟัง

ทำไม... ? เราถึงฟังไม่รู้เรื่อง



- ฟังแล้วไม่วิเคราะห์ ไม่ตรงกับความต้องการ
- ฟังแล้วไม่จับประเด็นที่สนทนา
- ไม่มีสติ หลุดจากบทสนทนา
- ระดับความดัง/เบา ของเสียงที่สนทนา
- จังหวะในการพูด การทอดเสียง



“

“ จำไว้เสมอว่าสิ่งใดที่เป็น
อุปสรรคในการฟังของเราสิ่ง
นั้นก็เป็อุปสรรคในการฟัง
ของผู้ใช้บริการด้วยเช่นกัน ”



อุปสรรคในการฟัง

- ความอคติ
- ใจร้อนด่วนสรุปความ
- เอาประสบการณ์เดิมตัดสิน
- พยายามเอาชนะ
- ไม่มีสมาธิในการฟัง

ระดับของการฟัง



5. ฟังอย่างเข้าอกเข้าใจ

อยู่ภายในกรอบอ้างอิงของบุคคลอื่น

4. ฟังอย่างตั้งใจ

3. เลือกฟัง

2. แกล้งทำเป็นฟัง

1. ไม่สนใจฟัง

อยู่ภายในกรอบอ้างอิงของตนเอง



“

ในความคิดของคุณ

“ การฟังที่มีประสิทธิภาพ
ควรต้องทำอะไร ”

การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ



- ตั้งใจฟัง ใช้คำขานรับหรือตอบรับเป็นระยะ
- อธิบายข้อความหรือขยายความให้กระจ่างขึ้น
- ทวนข้อความที่ไม่แน่ใจหรือสรุปใจความสำคัญ
- ใจจดจ่อกับเรื่องที่ผู้พูดกำลังพูด ตั้งใจฟัง
- จดบันทึก / Note ข้อมูลสำคัญทุกครั้งที่สนทนา



เทคนิค 9 ข้อ

ในการพัฒนาทักษะการฟังทางโทรศัพท์

เทคนิค 9 ข้อ ในการพัฒนาทักษะการฟังทางโทรศัพท์



1. ให้ความสนใจลูกค้าเสมอ

- สนใจกับสิ่งที่ลูกค้ากำลังพูดอย่างมีสมาธิ

2. ค้นหาอารมณ์ของลูกค้า

- ฟังอารมณ์ของลูกค้าจากน้ำเสียงของเขาว่า สอดคล้องกับคำพูดหรือไม่

3. ถามคำถาม

- ถามคำถามที่ทำให้คุณได้รับข้อมูลมากขึ้นในประเด็นที่คุณจำเป็นต้องการ
ความชัดเจน

เทคนิค 9 ข้อ ในการพัฒนาทักษะการฟังทางโทรศัพท์



4. ไม่ขัดจังหวะการพูดของลูกค้า

- ไม่ควรขัดจังหวะลูกค้า ควรปล่อยให้ลูกค้าได้พูดเรื่องของพวกเขาจนจบ

5. ห้ามเดาความต้องการของลูกค้า

- อย่าพูดเดาในสิ่งที่ลูกค้ากำลังจะพูดออกมาเพราะมีโอกาสที่จะทำให้
คุณผิดพลาดในเนื้อหาของลูกค้า

6. สรุปประเด็นสำคัญ

- สรุปและทวนคำสำคัญในเนื้อหาที่ได้จากการสนทนากับลูกค้าเพื่อ
ตรวจสอบความถูกต้อง

เทคนิค 9 ข้อ ในการพัฒนาทักษะการฟังทางโทรศัพท์



7. กระจ่างปากกาต้องพร้อม

- จดบันทึกสั้นๆ อย่างรวดเร็วในสิ่งที่สงสัยเพื่อไว้ถามหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

8. พุดทวนความต้องการของลูกค้าอีกครั้ง

- หาก你不เข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือฟังแล้วไม่ชัดเจน คุณสามารถทวนความต้องการของลูกค้าอีกครั้งเพื่อความถูกต้องของข้อมูล

9. อย่าสรุปด้วยตนเอง

- หลีกเลี่ยงการเหมารวมโดยการสรุปไปเองว่าคุณเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าแจ้ง



การฟังเชิงรุก



1. ฟังเพื่อทำความเข้าใจ

ว่าผู้พูดพูดถึงเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับใคร เพราะอะไร และมีประเด็น
ความสำคัญว่าอย่างไร

2. ฟังเพื่อนำมาใช้เมื่อถึงเวลา

สำหรับกรณีที่มีข้อมูลบางอย่างที่เรายังไม่แน่ใจว่าเข้าใจถูกต้องไหม จำเป็นต้อง
ตรวจสอบความถูกต้องด้วยการทวนถาม



3. ฟังเพื่อวิเคราะห์และประเมินว่าสิ่งใด

มีประโยชน์ น่าสนใจ และ สำคัญ สำหรับผู้พูด โดยปราศจากอคติหรือ
การตัดสินส่วนตัว

4. ฟังเพื่อรับความรู้สึก

ผู้ฟังจะสามารถเข้าใจว่าผู้พูดเป็นคนอย่างไร และกำลังสื่อสารอะไร
ให้ความสนใจผู้พูดอย่าง เต็มที่ตลอดการสนทนา ไม่หมกมุ่นอยู่กับตัวเอง
ว่าจะถามอะไรต่อดี



10 เทคนิคในการฟังเชิงรุก

10 เทคนิคในการฟังเชิงรุก



- จงหยุดพูด เปิดพื้นที่ให้ผู้พูด โดยทั่วไปแล้วผู้พูดควรพูดเยอะกว่าผู้ฟัง
ประมาณ 70 : 30
- ตั้งสติให้ความสนใจเต็มร้อย สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้พูดมั่นใจว่าเรากำลัง
ตั้งใจฟังอยู่
- ทวนซ้ำคำได้ (Placement) พูดทวนตามความเข้าใจของเรา ไม่จำเป็นต้อง
พูดซ้ำคำเดิมที่ได้ยิน
- ทวนคำถูก ที่ถูกเวลา รอฟังให้จบแล้วจึงขอทบทวนสิ่งที่ได้ยินเพื่อเช็คความ
ถูกต้อง

10 เทคนิคในการฟังเชิงรุก



- ตีความให้กระจ่าง (Clarify) แยกแยะสิ่งที่ได้ยินเพื่อวิเคราะห์แล้วทวนกลับเมื่อรู้สึกยังไม่แน่ใจ หรือไม่เข้าใจสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร
- อุดหนุน อุดหนุน และอุดหนุนที่จะไม่พูดขัด เผลอให้คำแนะนำ หรือเปลี่ยนแปลงประเด็น เพราะผู้พูดบางคนอาจจำเป็นต้องใช้เวลาในการเรียบเรียงความคิดเป็นคำพูด
- กระตุ้นให้พูด ใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้พูดมีโอกาสอธิบายและขยายความเรื่องที่ต้องการสื่อสาร

10 เทคนิคในการฟังเชิงรุก



- ดึงเข้าประเด็น จับใจความสำคัญจากเรื่องและผู้พูดอาจเล่าวกไปวนมา หรือ ออกนอกประเด็น ด้วยการย้ำเป้าหมายการพูดคุยเพื่อกลับเข้าประเด็นต่อ
- เข้าอกเข้าใจ ฟังด้วยใจเพื่อรับความรู้สึกของลูกค้า
- สนับสนุนให้ลงมือทำ เปิดโอกาสให้ผู้พูดคิดหาทางเลือกและตัดสินใจเลือก วิธีการที่จะไปถึงเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ด้วยตนเอง



เทคนิคการจับประเด็นความต้องการของลูกค้า

เทคนิคการจับประเด็นความต้องการของลูกค้า



1. ตั้งใจฟังและบันทึกข้อความสำคัญ

เมื่อลูกค้าติดต่อเข้ามา ขอข้อมูล แจ้งปัญหา หรือขอความช่วยเหลือ การตั้งใจฟัง ในสิ่งที่ลูกค้าพูดอย่างละเอียดและการจดบันทึกข้อความสำคัญ (Keyword) จะช่วยในการจับประเด็นได้ดีขึ้น

เช่น ลูกค้าแจ้ง “ดิฉันทำรายการในระบบแล้วหน้าจอต้างอยู่ที่เดิม ทำไปจนถึงหน้าตรวจสอบสถานะแล้วไปต่อไม่ได้ ดิฉันต้องการใช้งานภายในวันนี้ ”

ข้อความสำคัญคือ ระบบ(ขัดข้อง) หน้าจอต้างที่หน้าสถานะ (ลูกค้า) จะใช้งานวันนี้ เป็นต้น

เทคนิคการจับประเด็นความต้องการของลูกค้า



2. ใช้ประโยคคำถาม (5 W 1 H)

ลูกค้าบางท่านอาจจะบอกความต้องการได้ไม่หมด หรือสิ่งที่บอกกับ
เจ้าหน้าที่อาจไม่ใช่ความต้องการที่แท้จริง ดังนั้น

การใช้ประโยคคำถามจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ว่าสิ่งที่ลูกค้า
ต้องการคืออะไร

เทคนิคการจับประเด็นความต้องการของลูกค้า



ตัวอย่างประโยคที่ใช้ในการตั้งคำถาม เช่น
ลูกค้าต้องการอะไร , เกิดปัญหาอะไร (What) เวลาใด (When)
สถานที่ไหน (Where)
สาเหตุใด (Why) มีใครเกี่ยวข้องบ้าง (Who)
เกิดขึ้นได้อย่างไร (How)

เทคนิคการจับประเด็นความต้องการของลูกค้า



3. การเชื่อมโยง ข้อความหรือข้อมูลต่างๆ

การเชื่อมโยงเป็นการจัดการข้อมูล หรือวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากลูกค้า โดยการนำข้อมูลเหล่านั้นมาแยกแยะ สาระหลักสำคัญ และรายละเอียดปลีกย่อย มาหาจุดเชื่อมโยงของข้อมูล ลำดับเหตุการณ์ก่อนหลัง และร้อยเรียงเรื่องราวหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

เทคนิคการจับประเด็นความต้องการของลูกค้า



4. การใช้คำถาม Yes / No

การตั้งคำถามที่ให้ลูกค้าตอบว่าใช่หรือไม่ เพื่อติกรอบความต้องการของลูกค้าให้ใกล้เคียง หรือตรงกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด อาจใช้การยกตัวอย่างประกอบเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน

เทคนิคการจับประเด็นความต้องการของลูกค้า



5. สรุปสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

โดยนำประเด็นต่างๆมาเรียบเรียงใหม่อย่างสั้นๆ จัดลำดับก่อนหลังตามความสำคัญ (ซึ่งเป็นไปได้ว่าความต้องการของลูกค้าอาจมีมากกว่า 1 ประเด็น)
ให้ลูกค้ารับทราบและยืนยันความถูกต้อง หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ควรสรุปการดำเนินการหรือขั้นตอน ในการบริการ ให้ลูกค้ารับทราบด้วย



ไฟล์เสียงที่ 1



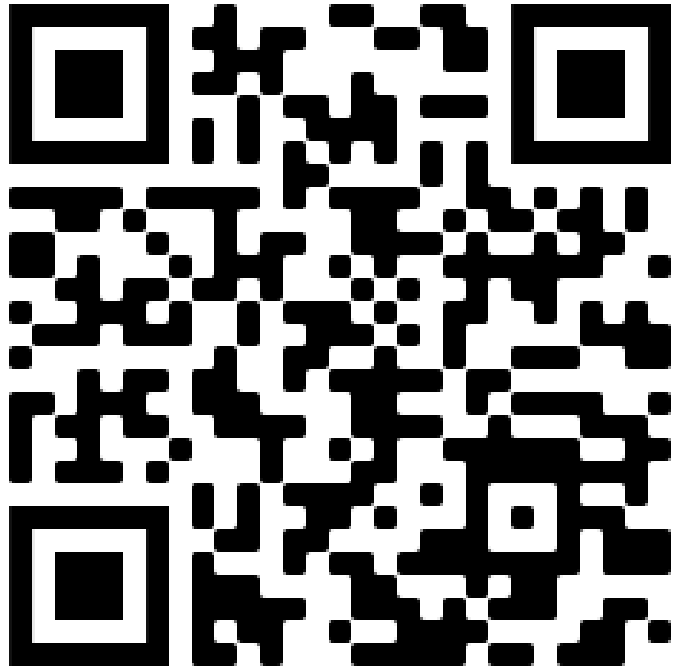
ไฟล์เสียงที่ 2



ไฟล์เสียงที่ 3



Q & A





Thank
You