

# การต้อนรับและเทคนิคการให้บริการ

คู่มือฉบับเข้าใจง่าย สไตล์นักบริการมืออาชีพ!



ผู้จัดทำ: นางสาวสิรารัตน์ สงเทพ วิทยาลัยสารพัดช่างนครศรีธรรมราช

# หัวใจของการบริการ



**ตรงใจ!**

(สอดคล้องตรงตามความต้องการ)

**ถูกต้อง!**

(ปฏิบัติสมบูรณ์ครบถ้วน)

**ฟิน!**

(ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจสูงสุด)

**\*จำไว้ว่า: การบริการไม่ใช่ทำตามใจเรา แต่ทำเพื่อประโยชน์ของลูกค้า!**

# กฎเหล็กบริการ... ลูกค้ายิ่งคือคนสำคัญ!



**ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ!**  
(คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด)



**ลูกค้าถูกเสมอ!**  
(รับฟัง ไม่ได้แย่งให้ลูกค้าเสียหน้า)



**ยิ้มแย้มแจ่มใส!**  
(สร้างความอบอุ่น สบายใจ)



**ทำด้วยความเต็มใจ & รวดเร็ว!**

# ความพึงพอใจเกิดขึ้นตอนไหน?



สิ่งที่คาดหวัง



สิ่งที่ได้รับจริง



เมื่อ  $\text{สิ่งที่ได้รับจริง} \geq \text{สิ่งที่คาดหวัง} = \text{ความพึงพอใจ!}$

ลูกค้าประเมินเราตลอดเวลาจากสิ่งที่เขาเคยได้ยื่นมา เทียบกับสิ่งที่เขาเจอจริงในวันนี้

# บันได 3 ขั้นของความฟิน!



ได้ต่ำกว่าที่หวัง  
= ไม่พอใจ  
(Dissatisfied)



ได้ตรงตามที่หวัง  
= พอใจ  
(Satisfied)



ดีเกินคาด  
= ประทับใจสุดๆ!  
(Delighted)

# 3 ปัจจัยสร้างความประทับใจ (ACSI)

บริการเป็น  
ได้มาตรฐาน  
เชื่อถือได้



ชื่อเสียง รีวิว  
และภาพจำที่ลูกค้า  
มีก่อนมาเจอเรา

จ่ายไปแล้วรู้สึก  
ว่า “คุ้มเกินราคา”

# สิ่งที่ลูกค้าแอบหวัง... (ความลับที่ต้องรู้!)



## **ความคุ้มค่าของเงิน:**

ไม่ใช่แปลว่าต้อง 'ราคาถูก' แต่หมายถึง ทุกบาทที่จ่ายไป... ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับกลับมาอย่างคุ้มค่า! (เช่น วิวสวย อาหารอร่อย บริการดีเยี่ยม)



## **ความปลอดภัย:**

ปัจจัยสำคัญที่สุด! ลูกค้าต้องรู้สึกอุ่นใจตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งเรื่องชีวิต ทรัพย์สิน และการเดินทาง

# 8 มาตรฐานบริการขั้นเทพ (Must-Have!)



# พื้นฐานคนบริการ (Service DNA)



# สูตรลับสร้างภาพลักษณ์สุดปัง '2A 1PR'



**Acceptable**  
(เป็นที่ยอมรับ)

**Appropriate**  
(เหมาะสม ถูกกาลเทศะ)

**Possible**  
(เป็นไปได้จริง ไม่เวอร์เกินไป)

**Realistic**  
(สมจริง เป็นธรรมชาติ)

# ภาพลักษณ์ของเรา vs ภาพลักษณ์องค์กร



## ภาพลักษณ์ส่วนบุคคล (Me):

- 😊 บุคลิกดี มีเสน่ห์ / รับผิดชอบ สุภาพ
- 🕒 ตรงต่อเวลา มีวินัย
- 😊 ยิ้มแย้มแจ่มใส ควบคุมอารมณ์เก่ง



## ภาพลักษณ์องค์กร (Company):

- 🏢 สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ
- ⚙️ บุคลากรทำงานรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ
- ⚖️ การทำงานซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม

# กฎ 4 ส. หล่อสวยด้วยพฤติกรรม



## ส. สง่า:

เดิน ยืน นั่ง ตัวตรง  
ไม่หลุกหลิก



## ส. สะอาด:

อาบน้ำชำระร่างกาย  
แต่งกายเป๊ะ ไม่มีกลิ่น



## ส. สุภาพ:

กิริยามารยาทดี  
พูดจ่าน่าฟัง ไม่โอ้อวด



## ส. สงบ:

รับฟังคำบ่น ไม่เถียง  
ไม่พูดเพื่อเจ้า



# บทสรุปสู่การเป็นมืออาชีพ (The Path to Pro)



  
**1. ใจพร้อม (Mindset):**  
มี Service Mind  
และอดทน

  
**2. เข้าใจลูกค้า (Understanding):**  
ตอบสนองให้เกิน  
“สิ่งที่หวัง”

  
**3. ภาพลักษณ์  
เป็นะ (Image):**  
รักษากฎ 4 ส.  
และ 2A 1PR

**บริการที่ดีเริ่มที่ใจ เข้าใจความหวังลูกค้า และรักษาภาพลักษณ์!**

# มีคำถามไหมคะ? (Q&A)

พร้อมที่จะนำเทคนิค  
เหล่านี้ไปใช้กัน  
หรือยังเอ่ย?



มีข้อสงสัยหรืออยาก  
ความคิดเห็นตรงไหน  
ถามได้เลยนะคะ!

# ขอขอบคุณค่ะ!



★ ขอให้ทุกคนสนุกกับการเป็นยอดนักบริการนะคะ ★