



TOT Service Excellence

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

คำนิยาม

ในยุคที่มีการแข่งขันของผู้ประกอบการโทรคมนาคมสูงเช่นยุคนี้ สิ่งที่จะทำให้องค์กรสามารถรักษาลูกค้าเดิมและหาลูกค้าใหม่ได้ เพื่อให้องค์กรดำเนินธุรกิจต่อไปนั้น สิ่งสำคัญอันดับต้นๆ คือ การให้บริการที่มีคุณภาพ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ (TOT Service Excellence) ที่ทางสถาบันวิชาการจัดทำขึ้นนี้ เปรียบเสมือนคัมภีร์ของผู้ที่ทำงานด้านการบริการ ไม่ว่าจะเป็น พนักงานศูนย์บริการ คอลเซ็นเตอร์ ช่างติดตั้งตรวจแก้ หรือผู้ที่ทำหน้าที่ในการพบปะกับลูกค้า เนื่องจากคู่มือเล่มนี้มีความครบถ้วนในเนื้อหา และมีภาพประกอบที่สวยงาม สามารถอ่านและเข้าใจได้โดยง่ายอีกด้วย ตัวอย่างบทสนทนาที่มีความกระชับเหมาะในการนำไปประยุกต์ใช้ได้ สถานการณ์จริง

คู่มือมาตรฐานการให้บริการนี้ได้รับการปรับปรุงเพิ่มเติมโดยได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจากส่วนงานพัฒนาบริการ มัลติมีเดีย (มอพ.(ก)) สำหรับการเรียบเรียงเนื้อหาและภาพประกอบให้มีความสวยงาม ทันสมัย น่าอ่าน และตรวจทานเนื้อหา ณ โอกาสนี้ ต้องขอขอบคุณอาจารย์เอกชัย กอวเกิด ผู้จัดการส่วนพัฒนาบริการมัลติมีเดีย และอาจารย์สันติภาพ เพิ่มมงคลทรัพย์ ในการจัดทำหนังสือคู่มือเล่มนี้ เพื่อประโยชน์แก่พนักงานทีโอทีที่ให้บริการลูกค้าทุกคน เพื่อร่วมกันสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยบริการที่มีคุณภาพเป็นเลิศ

คำนำ

มาตรฐานการให้บริการ ทีโอที นี้ จัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในงานบริการลูกค้าได้ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับ การให้บริการที่เป็นมาตรฐาน โดยมีสาระสำคัญที่มาจากกรอบแบบในมุมมองของการให้บริการเชิงพฤติกรรม (Service Behaviors) สำหรับพนักงานที่ต้องสัมผัสกับลูกค้า (Service Touch Point) โดยเชื่อมโยงกับขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อให้การบริการเป็นไปตามการปฏิบัติงานจริงและสามารถสื่อสารพฤติกรรมในการให้บริการที่สนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ และเน้นการตอบสนองความต้องการขององค์กรในการแสดงออกพฤติกรรมที่สอดคล้องกับการให้บริการแบบ ทีโอที ที่เรียกว่า “TOT TRUST”

เพื่อให้การกำหนดมาตรฐานในการให้บริการเป็นไปอย่างสะท้อนความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การจัดทำมาตรฐานจึงอาศัยหลักบนพื้นฐานการกำหนดตามประสบการณ์ที่ลูกค้าจะได้รับจากจุดสัมผัสในวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้า เริ่มตั้งแต่กระบวนการแรกคือ จุดสัมผัสในวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้า จนลูกค้าเลิกใช้บริการ และมีโอกาสการกลับมาเป็นลูกค้าขององค์กรอีกครั้ง เน้นประสบการณ์สร้างความประทับใจในการให้บริการทุกจุดสัมผัส

เพื่อให้ง่ายต่อการจดจำและเข้าใจ ง่ายต่อการปฏิบัติ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ จึงแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 เป็นส่วนที่เป็นมาตรฐานที่สามารถใช้ร่วมกันทั่วองค์กรได้ บุคลิกภาพการให้บริการแบบ ทีโอที โดยแสดงออกพฤติกรรมที่เรียกว่า “TOT TRUST”

ส่วนที่ 2 การต้อนรับแบบ ทีโอที การแสดงออกขณะให้บริการ การใช้ภาษาสื่อสารบริการแบบ ทีโอที

ส่วนที่ 3 การให้บริการ ได้แก่ ภาวให้คำแนะนำปรึกษาด้านบริการและผลิตภัณฑ์ การเปิดให้บริการสำหรับลูกค้าใหม่ งานบริการติดตั้งโทรศัพท์และหรืออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง งานบริการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการใช้งานโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขัดข้อง งานบริการรับชำระค่าบริการ งานรับเรื่องร้องเรียน งานบริการดูแลเมื่อลูกค้าขอยกเลิกบริการ การให้บริการทางโทรศัพท์ การรับเรื่องร้องเรียน ดังนั้น การที่จะให้บุคลิกภาพการให้บริการแบบทีโอที และ มาตรฐานการให้บริการ ทีโอที เกิดขึ้นอย่างยั่งยืน ทุกคนที่ให้บริการลูกค้าต้องเรียนรู้ และ เข้าใจ ฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านวิธีการต่างๆ เช่น การอบรม การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง การดูแลและได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างาน รวมทั้งต้องมีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการที่วัดได้อย่างจริงจัง เป็นรูปธรรม อย่างชัดเจนมีการพัฒนาและ ปรับปรุงพฤติกรรม บุคลิกภาพการให้บริการอยู่เป็นประจำ และปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้กลายเป็นวัฒนธรรมในการให้บริการของ ทีโอที

การจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการทีโอทีเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทั่ว ผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า พนักงานในศูนย์บริการลูกค้า ช่างติดตั้งตรวจแก้ ผู้ตรวจประเมินจะได้ใช้ประโยชน์ในการให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี โดยได้นำรายละเอียดที่สำคัญในคู่มือเล่มก่อน มาปรับปรุงและเน้นสาระสำคัญให้สอดคล้องกับปัจจุบัน และสามารถใช้เวลาเรียนรู้ได้อย่างง่าย และมีความกระชับยิ่งขึ้น

สุดท้ายนี้ หวังว่าผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า จะได้รับประโยชน์จากมาตรฐานฉบับนี้ ในการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ เพื่อเสริมสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และร่วมสร้างการบริการสู่ความเป็นเลิศ

สารบัญ

	หน้า
1. มาตรฐานที่สามารถใช้ร่วมทั้งองค์กร "TOT TRUST"	1 - 6
2. การต้อนรับแบบ ทีโอที และพฤติกรรมที่แสดงออก การเตรียมความพร้อมให้บริการ การใช้ภาษาในการสื่อสารกับลูกค้าที่เป็นมาตรฐาน	7 - 15
3. งานให้บริการ การต้อนรับ และให้คำแนะนำปรึกษาด้านบริการและผลิตภัณฑ์ การเปิดให้บริการสำหรับลูกค้า งานบริการรับชำระเงิน งานรับเรื่องร้องเรียน งานให้บริการเมื่อลูกค้าขอยกเลิก	16 - 27



1 TEAM WORK ร่วมใจ
ระลึกเสมอว่าทุกคนมีส่วนร่วมในการส่งมอบคุณค่า
และสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า



TOT TRUST

มีความหมายว่า เป็นการแสดงออกถึงการคำนาน
ร่วมแรงร่วมใจกันให้บริการของพนักงาน ทีโอที ทุกคน
ในทุกครั้ง ทุกโอกาส จนเป็นนิสัย เพื่อสร้างความไว้วางใจ
ให้แก่ลูกค้าของ ทีโอที ทั้งด้านคุณภาพและบริการ



3 UNDERSTAND รู้ใจ
ให้ความใส่ใจกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง
และพร้อมช่วยเหลือ เพื่อส่งมอบบริการที่มี
คุณค่าตามที่ลูกค้าต้องการ



5 TECHNOLOGY ก้าวไกล
แสดงความเป็นมืออาชีพด้านเทคโนโลยีและ
สร้างนวัตกรรมที่ตรงใจลูกค้าอย่างต่อเนื่อง



4 SATISFY พอใจ
สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทุกคนในทุกสถานการณ์

TEAM WORK ร่วมใจ

ระลึกเสมอว่าทุกคนมีส่วนร่วมในการส่งมอบคุณค่าและสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า

รับเรื่องและประสานงานเพื่อให้
ปัญหาได้รับการดูแล ต่อเนื่อง

①



พร้อมให้ความช่วยเหลือมากกว่าหน้าที่
เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

②



สื่อสารระหว่างทีมงาน
เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทุกครั้ง

③



ให้บริการและส่งมอบงาน
ที่มีคุณภาพทุกครั้ง

④



RESPONSIVE ทันใจ

ตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าอย่างเต็มกำลังความสามารถ

ด้วยการทักทายและอำนวยความสะดวก
แก่ลูกค้าทันที เมื่อมีโอกาสทุกครั้ง

①



บริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น

②



การแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว

③



มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบผลและ
ความคืบหน้าก่อนลูกค้าร้องขอ

④



UNDERSTAND รู้ใจ

ให้ความใส่ใจกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง
และพร้อมช่วยเหลือ เพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณค่าตามที่ลูกค้าต้องการ

มองปัญหาลูกค้าเสมือน
เป็นปัญหาของตัวเอง

1

รับฟังและทำความเข้าใจ
กับปัญหาของตัวเอง

2

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา

3

เรียนให้ลูกค้าทราบว่า
จะรับเป็นธุระดูแลปัญหาให้

4

ให้บริการ และติดตามปัญหา
ตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า

5



SATISFY พอใจ

สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทุกคนในทุกสถานการณ์

แสดงออกว่าลูกค้าทุกคน
คือ บุคคลสำคัญที่มาเยือน

1

ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ จริงใจ

2

แต่งกายสุภาพเหมาะสม
กับหน้าที่ ที่รับผิดชอบ

3

มองหาโอกาสที่จะให้บริการ
ที่เหนือความคาดหมายของลูกค้า

4

ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์
โปร่งใส ตรวจสอบได้

5

ให้บริการตามมาตรฐานจนเป็นนิสัย

6



TECHNOLOGY ก้าวไกล

แสดงความเป็นมืออาชีพด้านเทคโนโลยีและสร้างนวัตกรรมที่ตรงใจลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ให้คำแนะนำปรึกษา
แก่ลูกค้าด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง
ชัดเจน เข้าใจง่าย

1

พัฒนาปรับปรุงงาน
ให้ได้ผลตรงใจลูกค้า
อย่างต่อเนื่อง

2



3

กล้าคิด กล้าพัฒนา
กล้านำเสนอแนวคิดใหม่
ต่อผู้บริหาร บัญชา

4

ศึกษาและพัฒนาตนเอง
ให้ทันกับเทคโนโลยีเสมอ

การต้อนรับแบบ ทีโอที

หมายถึง การแสดงออกถึงความยินดีต้อนรับลูกค้าอย่างจริงใจ ทั้งในด้านพนักงานและสถานที่ให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจแรกพบและสื่อถึงการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคน สร้างความสะดวกในการให้บริการ ในขั้นตอนถัดไป การแสดงถึงความพร้อมในการให้บริการอย่างเป็นมิตรภาพ

ขอบคุณ
ครับ



พนักงานยิ้ม สบตา
ทักทาย กับที่ที่พบลูกค้า

1

กล่าวคำทักทาย ทีโอที
สวัสดีค่ะ / สวัสดีครับ
และสอบถามความประสงค์

2

แนะนำ ชื่อ สกุล บริษัทและ
ความประสงค์ที่จะให้บริการ
ด้วยความสุภาพ

3

สังเกตท่าทีปฏิกิริยาของลูกค้า
เพื่อเตรียมความพร้อม
ในการสร้างความพึงพอใจ

4

อาสาเป็นธุระให้
เมื่อยังไม่มียุคคลใดดูแล

5

พนักงานใน
ศูนย์บริการลูกค้า

อำนวยความสะดวก
และสอบถามความประสงค์
ของลูกค้าทันที
ด้วยความกระตือรือร้น
เอาใจใส่ลูกค้า

6

ให้คำแนะนำปรึกษา
หรือประสานงานหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องตามความต้องการ
ของลูกค้า มีความเต็มใจ

7

พนักงานใน
พุดติกรรม
ที่ควรแสดงออกทันที

ตัวอย่างการสนทนา

ทีโอที สวัสดีค่ะ / ครับ ต้องการชำระค่าบริการนะคะ
ทีโอที สวัสดีค่ะ / ครับ ขอเสนอบริการและสินค้า
ผ่าน application TOT easy life หรือ TOT Smartsale นะคะ / ครับ



การเตรียมความพร้อม เพื่อการต้อนรับที่ประทับใจ



เทคนิคการบริการ

ศึกษาและทำความเข้าใจ ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ ทุกวันก่อนเริ่มงาน

เตรียมแนวทางการตอบข้อคำถาม ลูกค้าที่มักเกิดขึ้นในช่วงนั้นๆ เช่น โปรโมชั่น ข้อร้องเรียน

ข้อแนะนำ

ประสานงานการให้บริการ ส่วนหน้ากับลูกค้า

จัดเตรียม อุปกรณ์การทำงาน

พนักงานช่าง ที่รับผิดชอบงานติดตั้ง ตรวจแก้ พทุธิกรรมที่ควรแสดงออกทันที

พนักงานยิ้ม สบตา ทักทาย
ทันทีที่พบลูกค้า

1

กล่าวคำทักทายและสอบถามความประสงค์
ทีโอที สวัสดิ์ดีค่ะ / สวัสดิ์ดีครับ

2

แนะนำ ชื่อ สกุล บริษัท และความประสงค์
ที่จะให้บริการ ด้วยความสุภาพ

3

สังเกตวาทะปฏิกิริยาของลูกค้าเพื่อเตรียม
ความพร้อมในการสร้างความพึงพอใจ

4

ให้คำแนะนำ ปรีक्षा หรือประสานงาน
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ตามความต้องการของลูกค้า

5



ตัวอย่างบทสนทนา



ก็โอที สวัสดิ์ ครับ พม นาย (ชื่อ).....ครับ ตามที่ได้รับแจ้งจาก.....(ชื่อลูกค้า) ว่าโทรศัพท์ ระบบการใช้งานอินเทอร์เน็ตขัดข้อง เลขหมาย.....ผมขออนุญาต ดำเนินการตรวจสอบให้ครับ



ก็โอที สวัสดิ์ครับ พม นาย (ชื่อ).....ครับ ตามที่คุณ.....(ชื่อลูกค้า).....ได้ หมายความว่ามาติดต่อโทรศัพท์ พร้อมอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จะสะดวกให้ผมติดตั้ง หรือไม่ครับ

การใช้ภาษาในการสื่อสารกับลูกค้า

การใช้ภาษาในการสื่อสารกับลูกค้ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะสามารถเสริมสร้างความรู้สึกประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี หรือทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกไม่พึงพอใจ มีข้อร้องเรียนและทำให้เกิดผลเสียต่อการให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรได้ในที่สุด



แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1

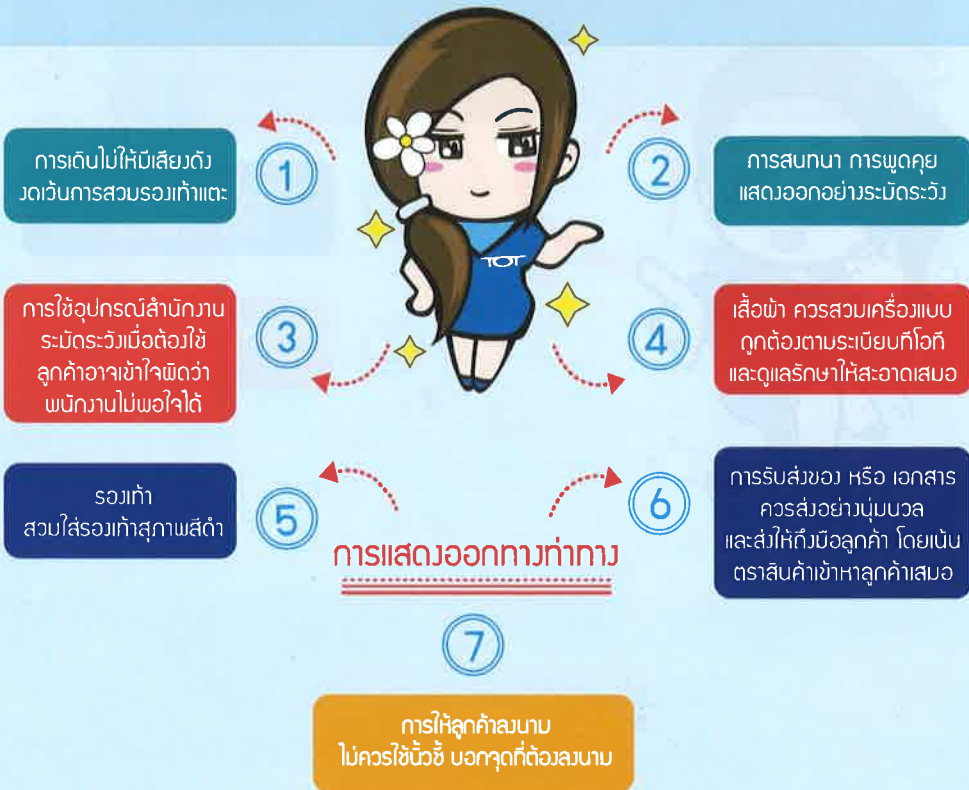
การแสดงออกทางท่าทาง
Body Language

2

การแสดงออกเกี่ยวกับคำพูด
Language

การแสดงออกทางท่าทาง

ในการให้บริการที่สื่อถึงการเต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ แสดงถึงการให้เกียรติลูกค้า ซึ่งสามารถใช้ได้กับทุกสถานการณ์ การบริการโดยนุ่งห่มหัวเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมืออาชีพ แต่งกายเหมาะสม สะอาด น่าเชื่อถือ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจจากการแสดงออกที่ไม่ได้ตั้งใจกระทำจากพนักงาน รวมทั้งเพื่อสร้างความประทับใจแรกพบแก่ลูกค้า สื่อความไว้วางใจได้ทั้งคำว่า TOT TRUST



การแสดงออกเกี่ยวกับภาษาพูด

ในการให้บริการ ที่สื่อถึงการใช้ภาษาแบบทื่อๆ รู้จักการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมกับสถานการณ์ สุภาพ และฝึกฝนการใช้ภาษา พูดแบบเต็มใจให้บริการ และทำให้การสนทนาขณะบริการเป็นไปอย่างราบรื่น แสดงถึงคำว่า "TOT TRUST"

1. ควรใช้สรรพนามเรียกลูกค้าว่า "คุณ" เสมอ หรือเรียกด้วยชื่อลูกค้า
2. ไม่ควรใช้สรรพนามในการเรียกลูกค้าเปรียบเทียบกับเครื่องญาติ
3. กรณีลูกค้ามีตำแหน่ง ยศ ให้ใช้สรรพนามเรียกลูกค้าว่า "ท่าน"
4. กล่าวต้อนรับลูกค้าด้วย ทักท้อ สวัสดิ์ค่ะ/ครับ
5. บทสนทนาที่สอบถามความประสงค์ของลูกค้า รายละเอียดเบื้องต้น เสนอทางเลือก ให้คำแนะนำ



ตัวอย่างบทสนทนา 1



ทีโอที สวัสดีค่ะ/ครับ ผมขอแนะนำการใช้ Application TOT Easy Life ในการตรวจสอบการใช้บริการนะคะ/ครับ



ทีโอที สวัสดีค่ะ/ ครับ ต้องการให้เช็คพื้นที่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่บ้าน เพื่อปรับให้ความเร็วสูงขึ้น เร็วขึ้น เข้าถึงข้อมูลได้ค่ะ/ครับ



ทีโอที สวัสดีค่ะ/ ครับ คาดว่าจะใช้งานประจำในพื้นที่ไหนค่ะ/ครับ



สวัสดีค่ะ ชำระค่าโทรศัพท์ ได้นำใบแจ้งหนี้มาหรือไม่คะ สะดวกชำระเป็นเงินสดหรือบัตรเครดิตคะ/ครับ



คาดว่าจะใช้งานประจำในพื้นที่ไหนคะ/ครับ หรือ พื้นที่ที่คิดว่าจะต้องใช้งานบ่อยๆ อยู่เขตไหนคะ/ครับ



ช่วยเล่าให้ฟังหน่อยนะคะ ว่าความเร็วอินเทอร์เน็ตไม่ได้ตามที่ขอไว้ คุณ.....(ชื่อลูกค้า) ตรวจสอบความเร็วอย่างไรคะ/ครับ



คุณ.....(ชื่อลูกค้า).....ตรวจสอบความเร็วของอินเทอร์เน็ตอย่างไรคะ ดิฉันจะแนะนำวิธีการตรวจสอบที่เกี่ยวข้องให้ค่ะ/ครับ



โดยปกติใช้งานอินเทอร์เน็ตกับงานลักษณะอย่างไร แบบไหน ดิฉันจะได้แนะนำโปรแกรมขึ้น ที่ตรงกับลักษณะการใช้ของท่านนะคะ/ครับ



ต้องการติดต่อเรื่องอะไรคะ ดิฉันจะรับเรื่องประสานงานให้ค่ะ ขอสอบถามข้อมูลเบื้องต้น สักหน่อยนะคะ/ครับ



คุณ...(ชื่อลูกค้า) ...จะชำระค่าบริการได้หลายช่องทางค่ะ / ครับ ทีโอทีมีบริการให้ชำระ ผ่านการหักบัญชีธนาคาร หรือ ชำระผ่านเวทียเอ็ม หรือ ชำระที่เซเว่นอีเลฟเว่นก็ได้ค่ะ/ครับ

ตัวอย่างบทสนทนา 2



ถ้าใช้งานแล้วมีเหตุขัดข้อง โทรแจ้งได้ที่หมายเลข....ได้ค่ะให้บริการเวลา....



ต้องการให้ผมแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตไหมครับ



ดิฉัน/ผม ตั้งค่าโมเด็มให้เรียบร้อยแล้วค่ะ จะมีเจ้าหน้าที่เข้าไปติดตั้งไม่เกิน...วัน ค่ะ/ครับ จะสะดวกให้เจ้าหน้าที่เข้าไปติดตั้งได้วันไหนค่ะ/ครับ



ถ้ามีข้อสงสัยหรือต้องการปรึกษา ท่านสามารถโทรติดต่อได้ที่ ทีโอที เบอร์.....หรือ เบอร์ 1100 ค่ะ/ ครับ



มีข้อสงสัยหลังจากตรวจแก้ไข สอบถามได้ที่เลขหมาย 1177 ทีโอที ขอบคุณค่ะ



ทีโอที ขอบคุณค่ะ / ครับ

การต้อนรับ

การต้อนรับให้บริการสำหรับลูกค้าทั่วไปนั้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างความประทับใจครั้งแรก และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ จะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการได้เป็นอย่างดี อีกทั้งสามารถสื่อถึงความใส่ใจจาก ทีโอที อย่างมืออาชีพ

พนักงานต้องกล่าวคำทักทาย
ด้วยคำว่า TOT สวิสดีค่ะ/ครับ

ยิ้มและสบสายตา ทักทาย
ด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า

อำนวยความสะดวกและ อาสา
ดูแลลูกค้าด้วยความเต็มใจ



การให้คำแนะนำการใช้ Application และบริการ

- เสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่ตรงใจลูกค้า พร้อมบอกประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับผ่าน Application
- ให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย ข้อมูลถูกต้องชัดเจน
- ในขณะที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ให้ตั้งใจฟังและทวนความต้องการของลูกค้าก่อนแนะนำ และเสนอโปรโมชั่นพิเศษให้กับลูกค้า
- กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า
- ควบคุมสีหน้า อารมณ์ให้พร้อมต่อการรับฟังอย่างเปิดกว้างและตั้งใจ
- เสนอทางเลือกแก่ลูกค้าเสมอ
- กล่าวขอบคุณลูกค้าให้น่าประทับใจเมื่อให้บริการเสร็จสิ้น ด้วยคำว่า ทีโอที ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

ขั้นตอนการชำระค่าบริการ

ต้อนรับ

อำนวยความสะดวก ดูแล

สอบถามการใช้บริการ และ แนะนำการใช้
Application หรือบริการต่างๆ

สรุป กล่าวขอบคุณ



ตัวอย่างบทสนทนา



ทีโอที สวัสดีค่ะ/ครับ สอบถามบริการเสริมเชิงพานิชย์ค่ะ



ทีโอที สวัสดีค่ะ/ครับ ต้องการให้แนะนำการใช้งาน Application ตอนนี้เรามีโปรโมชั่นพิเศษสำหรับคุณลูกค้าค่ะ/ครับ



ทีโอที สวัสดีค่ะ/ครับ ตอนนี้นำ ทีโอที ขอเชิญชวนให้ลูกค้าร่วมลดการใช้กระดาษเพื่อรักษาโลกร้อนค่ะ/ครับ โดยการสมัครการใช้บริการ TOT e-Bill นะคะ/ครับ

การรับชำระค่าบริการ

การให้บริการรับชำระค่าบริการที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และครบถ้วน ด้วยการแสดงออกที่น่าประทับใจ อย่างมืออาชีพ

- การรับชำระที่ถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ สุภาพ นุ่มนวล
- กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า
- การแจ้งจำนวนที่ต้องชำระ จำนวนเงินที่รับชำระและจำนวนเงินทอน
- การเสนอทางเลือกเมื่อการบริการไม่เป็นไปตามที่ตัวใจไว้
- กล่าวขอบคุณลูกค้าที่น่าประทับใจเมื่อให้บริการเสร็จสิ้น ด้วยคำว่า ทีโอที ขอบขอบคุณค่ะ/ครับ

ขั้นตอนการชำระค่าบริการ



1 ต้อนรับ

2 อำนวยความสะดวก ดูและหว่างรอ

3 รับชำระ สอบถามวิธีชำระ

4 สรุป กล่าวขอบคุณ

ข้อควรระวัง

งดการคุยโทรศัพท์ขณะรับชำระค่าบริการ

งดการรับประทานอาหารของขบเคี้ยว

งดการรวมหรือใช้ส่วนตัว ณ เคาน์เตอร์รับชำระค่าบริการ

งดการต่อว่าบ่นทักลูกค้าอื่นต่อหน้าลูกค้าที่กำลังใช้บริการ

ระมัดระวังสิ่งนำ ทำการ น้ำเสียง สายตา ที่อาจสื่อได้ว่าไม่เต็มใจให้บริการในระหว่างรับชำระค่าบริการ ควรแสดงออกด้วยความยิ้มแย้ม ยินดีให้บริการ

ตัวอย่างบทสนทนา 1



ทีโอที สวัสดีค่ะ / ครับ ชำระค่าบริการนะคะ เชิญนั่งรอคิวสักครู่ค่ะ / ครับ

ระหว่างที่รอ สามารถทดลองใช้บริการเสริมที่มีให้บริการ



สวัสดีค่ะ / ครับ ชำระค่าโทรศัพท์นะคะ / ครับ ได้นำใบแจ้งหนี้มาไหมคะ สะดวกที่จะชำระเป็นเงินสด หรือบัตรเครดิตค่ะ / ครับ

กรณีที่ไม่ได้นำใบแจ้งหนี้มา



สวัสดีค่ะ ชำระค่าโทรศัพท์นะคะ ขอทราบหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการชำระค่าบริการ

ทวนหมายเลขเพื่อความถูกต้องก่อน โดยขอทราบชื่อ-นามสกุล ของเจ้าของหมายเลข

หากในระบบไม่พบเลขหมายของลูกค้า ให้เรียนลูกค้าทราบและให้บอกเหตุผลที่รับชำระค่าบริการไม่ได้

แนะนำให้โทรสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อยืนยันหมายเลขอีกครั้ง หากไม่พบอีก ขอให้กล่าวกับลูกค้าว่า ขออภัยด้วยนะคะ และขอรับเรื่องโดยขอเบอร์เพื่อติดต่อกลับและแจ้งสาเหตุ กรณีรับชำระค่าบริการไม่ได้

ยอดที่ต้องชำระค่าบริการของเดือนมกราคม เป็นเงิน....บาทค่ะ / ครับ สะดวกที่จะชำระเป็นเงินสด หรือบัตรเครดิตค่ะ / ครับ

หากชำระเป็นบัตรเครดิต มอบสำเนาการชำระผ่านบัตรเครดิตคืนแก่ลูกค้าพร้อมใบเสร็จรับเงิน

กรณีลูกค้าชำระด้วยเช็ค ต้องตรวจสอบรายละเอียดความถูกต้องใบเช็ค และขอรับใบภาษีหัก ณ ที่จ่าย กรณีนิติบุคคล (ถ้ามี) พร้อมมอบใบเสร็จรับเงินแก่ลูกค้า

ตัวอย่างบทสนทนา 2



สวัสดีค่ะ / ครับ ชำระค่าโทรศัพท์นะคะ / ครับ ได้นำใบแจ้งหนี้มาไหมคะ / ครับ สะดวกที่จะชำระเป็นเงินสด หรือบัตรเครดิตค่ะ / ครับ



ได้นำใบหักภาษี ณ ที่จ่ายมาด้วยนะคะ / ครับ



เรียบร้อยแล้วค่ะ / ครับ นี่เป็นใบเสร็จรับเงินค่ะ / ครับ ตรวจสอบรายละเอียดก่อนค่ะ / ครับ ว่าถูกต้องเรียบร้อยแล้วหรือไม่ค่ะ / ครับ



ขอโทษนะคะ / ครับ ใบเช็คนี้เขียนชื่อส่งจ่ายบริษัท ทีโอที ยังไม่ถูกต้องค่ะ / ครับ ไม่ทราบว่า เป็นเจ้าของเช็คเองหรือเปล่าค่ะ / ครับ สะดวกที่จะแก้ไขเลขหรือจะชำระด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิตก็ได้ค่ะ / ครับ



กล่าวขอบคุณที่ให้ความไว้วางใจ ทีโอที ค่ะ / ครับ



สอบถามข้อมูลบริการเสริมเพิ่มเติมไหมคะ / ครับ

การรับเรื่องร้องเรียน

การรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า ที่แสดงออกถึง การรับฟังปัญหา ความเข้าใจ ใส่ใจ ความรู้สึกที่ลูกค้าพบ และแสดงออกถึงความรู้สึกที่พร้อม ความพยายามในการดำเนินการเพื่อให้ลูกค้ากลับมาพึงพอใจ

- 1 สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา
- 2 ควบคุมสีหน้า อารมณ์ให้พร้อมต่อการรับฟังอย่างเปิดกว้าง
- 3 แสดงให้ลูกค้ารับรู้ยินดี และพร้อมแก้ไขปัญหาย่างเต็มที่ ให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ
- 4 เสนอทางเลือก รับเรื่องและประสานงาน เพื่อให้ปัญหาลูกค้าได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง

รับฟัง

รับฟังเพื่อทำความเข้าใจ ความต้องการและปัญหา ที่ลูกค้าประสบ รับฟังถึง เหตุผลของลูกค้ายอมรับ อารมณ์ของลูกค้ายอมรับ สาเหตุและ ตอบรับ เป็นระยะเพื่อแสดงว่า เข้าใจและสนใจ



แสดงความเข้าใจ

แสดงออกด้วยมารกกล่าว ขอโทษตามจังหวะและ โอกาสในแต่ละสถานการณ์

บอกว่าจะทำอะไรให้

บอกให้ลูกค้ารู้ว่าจะดำเนินการ อะไรให้ เจริญเวลาที่จะทำให้และ ทำเสร็จ และติดตามเรื่องราว ให้ได้รับการแก้ไขจนลุล่วง จนสุดความสามารถ กรณีที่การ แก้ไขปัญหายังไม่แล้วเสร็จ ควรแจ้งความคืบหน้าให้ลูกค้า ทราบเป็นระยะ กรณีที่ลูกค้ามี อารมณ์และไม่ว่างรับ ข้อเสนอ แจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะนำเรื่องนำเสนอผู้บังคับบัญชา

ถามเพิ่มเติมและบอกสาเหตุ

ใช้คำถามช่วยเพื่อค้นหา ว่าเหตุเกิดจากอะไร สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือ อธิบายสาเหตุที่ทำให้ ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวก

ขั้นตอน การดูแลลูกค้าร้องเรียน

5

รับเป็นเจ้าของปัญหา

อาสาเป็นธุระให้เพื่อแก้ปัญหา มอบหมายบัตร หรือ ชื่อ เบอร์ที่ติดต่อ ที่สะดวกของพนักงานที่รับเรื่อง

ตัวอย่างบทสนทนา



ขอสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับอาการใช้ความเร็วอินเทอร์เน็ตที่ทำให้ ทำงานไม่ได้รับความพึงพอใจค่ะ



ครับ ขอโทษด้วยครับที่มันได้เข้าไปตามนัด เนื่องจาก.....บอกเหตุผล.....

ตัวอย่างบทสนทนา 2

กรณีขอยกเลิก Modem มีปัญหา
ก่อนอื่นต้องตรวจสอบว่าเกิดเหตุขัดข้องอย่างไร จริงหรือไม่



โมเด็มมีปัญหาใช่ไหมค่ะ ดิฉันขอแนะนำโมเด็มรุ่นนี้ค่ะ ซึ่งเป็นรุ่นที่รับประกันตลอดอายุการใช้งาน สนใจไหมค่ะ ถ้าสนใจตอนนี้เรามีโปรโมชั่นราคาพิเศษค่ะ

กรณีที่ลูกค้าขอยกเลิกเนื่องจากติดตั้งแล้วยังใช้งานไม่ได้
ต้องขอโทษ รับฟังปัญหา ด้วยความเข้าใจ



ขอโทษด้วยค่ะ ที่ยังใช้งานไม่ได้ ติดตั้งแต่วันไหนคะ ขอทราบหมายเลขโทรศัพท์ด้วยค่ะ ยืนยันการ ทักอีก ขอให้อีกาสด้วยนะคะ ขอประสานกับการช่างให้เข้าไปดูนะคะ สะดวกเร็วสุดวันไหนดีคะ? ต้องขออภัยด้วยค่ะ

กรณีที่ลูกค้ายกเลิกเนื่องจากหมดความจำเป็นในการใช้งาน คิดว่าไม่ได้ใช้
ต้องกล่าวหรือเสนอประเด็นประโยชน์ของการติดตั้งไว้



มีไว้ก่อนดิ้นะค่ะ ค่าบริการตอนนี้เรามีบริการเสริม เช่น การดูแลความปลอดภัย ให้กับพื้ใหญ่ กรณีเกิดเหตุการณ์อันตราย สามารถใช้บริการเสริมนี้ได้ค่ะ และการใช้โทรศัพท์ที่บ้านก็มีราคาถูกกว่ามือถือ และตอนนี้เรามีการให้บริการ IPTV เสริม ในอัตราค่าบริการที่น่าสนใจนะค่ะ

หากลูกค้าต้องการยกเลิก ควรแจ้งลูกค้า



ไม่เป็นไรค่ะ ถ้าต้องการยกเลิกบริการดิฉันจะดำเนินการยกเลิกให้ค่ะ หากลูกค้ายืนยันใช้บริการต่อ อาจมีขอมอบนาคุณมอบให้ตามความเหมาะสม พร้อมกล่าวขอบคุณที่ให้ความไว้วางใจในการให้ ทักอีก บริการต่อจะ: ขอคุณที่ให้อีกาส ทักอีก ดูแต่ละค่า: ทักอีก ขอคุณค่า: / ครับ

กรณีการยกเลิกอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขัดข้องต้องกล่าวขอโทษ และรับแจ้งเหตุ สอบถามอาการและตรวจสอบเบื้องต้น วิเคราะห์ข้อมูล และนัดหมายลูกค้าว่า สะดวกให้ตรวจสอบสาเหตุการเสียหายนอกอาคาร ขออนุญาตตรวจเช็คภายในอาคาร และกล่าวทักทาย ทักอีก ขออนุญาตแจ้งเวลาที่ต้องดำเนินการโดยประมาณ สรุปสิ่งที่ต้องดำเนินการให้และแจ้งสาเหตุที่ขัดข้อง พร้อมแนะนำวิธีการบำรุงรักษา เพื่อป้องกันการเสียซ้ำ ปิดงานและประสานกับงานบริการลูกค้า

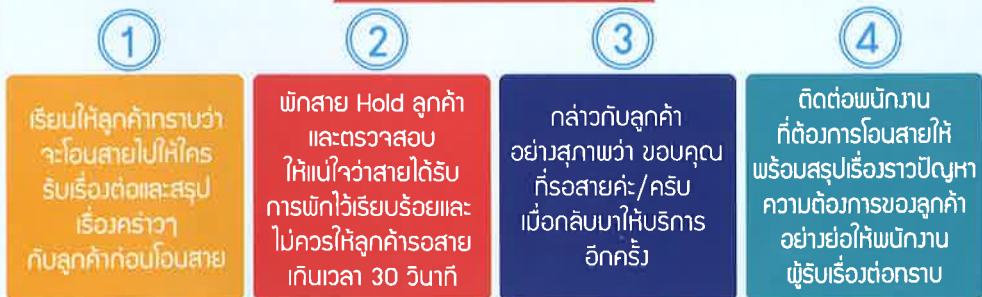
การให้บริการทางโทรศัพท์

การให้บริการทางโทรศัพท์ ที่สร้างความประทับใจ ต้องอาศัยเทคนิคที่สำคัญที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกที่ดี การสื่อสารเป็นไปอย่างน่าประทับใจ บ่งบอกถึงความเป็นมืออาชีพ

การรับสาย



การโอนสาย



สรุปการสนทนาให้ครบถ้วน เช่น ประเด็นปัญหาที่จะดำเนินการไปแล้ว และสิ่งที่ต้องดำเนินการให้ วัน เวลา จะดำเนินการให้แล้วเสร็จ (ถ้ามี) กล่าวขอบคุณด้วยถ้อยคำสุภาพ สื่อความเต็มใจ กระตือรือร้น ยินดีบริการ