



SER2211

บทที่ 6 การต้อนรับและการบริการลูกค้า

อาจารย์ผู้สอน อาจารย์วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี

ความหมายของการต้อนรับ และการบริการลูกค้า

- การต้อนรับ (Greeting/Reception) คือ กระบวนการสร้างความประทับใจแรก (First Impression) ให้แก่ลูกค้า เริ่มตั้งแต่การทักทาย การแนะนำบริการ และการให้ความช่วยเหลือ
- การบริการลูกค้า (Customer Service) คือ การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตั้งแต่ก่อน ระหว่าง และหลังการขาย รวมถึงการแก้ไขปัญหาและให้ข้อมูลเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า

การต้อนรับและการบริการลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นโรงแรม ร้านอาหาร สายการบิน ห้างสรรพสินค้า หรือธุรกิจอื่น ๆ ที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า การบริการที่ดีจะช่วยสร้างความประทับใจและเพิ่มโอกาสให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ รวมถึงสร้างชื่อเสียงที่ดีให้กับองค์กร

หลักการสำคัญของการต้อนรับและการบริการลูกค้า

- ความสุภาพ (Politeness) – ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ ให้เกียรติลูกค้า
- ความรวดเร็ว (Promptness) – บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนาน
- ความถูกต้อง (Accuracy) – ให้ข้อมูลและบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน
- ความเป็นมิตร (Friendliness) – ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง
- ความอดทน (Patience) – รับฟังปัญหาและข้อสงสัยของลูกค้าด้วยความอดทน
- การเอาใจใส่ (Attentiveness) – ใส่ใจในรายละเอียดความต้องการของลูกค้า

กระบวนการบริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ

1. การเตรียมความพร้อม

- ตรวจสอบความเรียบร้อยของสถานที่และอุปกรณ์
- เตรียมข้อมูลบริการและโปรโมชั่นปัจจุบัน
- ฝึกฝนบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสาร

2. การต้อนรับ (Greeting)

- ทักทายด้วยคำพูดที่เหมาะสม เช่น “สวัสดีค่ะ/ครับ ยินดีต้อนรับค่ะ/ครับ”
- สร้างความประทับใจแรก (First Impression) ด้วยการยิ้มและสบตา
- สอบถามความต้องการอย่างสุภาพ

กระบวนการบริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ

การให้บริการ (Service Delivery)

- ให้ข้อมูลที่ชัดเจน ตรงประเด็น
- บริการด้วยความรวดเร็วและเป็นมืออาชีพ
- ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาอย่างเต็มที่

การกล่าวขอบคุณและอำลา (Farewell)

- กล่าวขอบคุณลูกค้าด้วยความจริงใจ เช่น “ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ”
- เชิญชวนให้กลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ทักษะสำคัญในการต้อนรับ และบริการลูกค้า

- ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) – พูด ฟัง และตอบโต้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการแก้ปัญหา (Problem-Solving Skills) – แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและเหมาะสม
- ทักษะการจัดการอารมณ์ (Emotional Intelligence) – ควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ที่กดดัน
- ทักษะการบริหารเวลา (Time Management Skills) – บริหารเวลาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว



เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า



1

รับฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)



3

แก้ไขปัญหา (Problem Resolution)



2

ขอโทษอย่างจริงใจ (Sincere Apology)



4

ติดตามผล (Follow-Up)

ตัวอย่างสถานการณ์การต้อนรับและบริการลูกค้า

เมื่อลูกค้าเข้ามาใหม่

1. ทักทายด้วยรอยยิ้ม
2. สอบถามความต้องการ
3. แนะนำบริการที่เหมาะสม

เมื่อลูกค้าไม่พอใจ

1. รับฟังด้วยความอดทน
2. ขอภัยและเสนอทาง
แก้ปัญหา
3. ติดตามความพึงพอใจหลัง
การแก้ไข

เมื่อให้บริการลูกค้าประจำ

1. จดจำความต้องการพิเศษของลูกค้า
2. มอบสิทธิพิเศษหรือโปรโมชั่น
3. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง

โจทย์ : การต้อนรับและบริการลูกค้า

1. สถานการณ์จำลองการบริการลูกค้า ให้เลือกธุรกิจบริการ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร หรือสายการบิน แล้วสร้างสถานการณ์จำลองที่ลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการ

➤ คำสั่ง:อธิบายสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (เช่น ลูกค้าห้องพักรมมีปัญหาแอร์ไม่เย็น)เสนอวิธีการต้อนรับและแก้ไข ปัญหาที่เหมาะสมวิเคราะห์ว่าการแก้ไขปัญหาดังกล่าวส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างไร

2. บทบาทสมมติ (Role Play)ให้จับกลุ่มและแบ่งบทบาทเป็น "พนักงานต้อนรับ" และ "ลูกค้า"

➤ คำสั่ง:สร้างบทสนทนาเกี่ยวกับการต้อนรับลูกค้า ตั้งแต่การทักทายจนถึงการอำลาเขียนบทสนทนาและบันทึกวิดีโอความยาว 3-5 นาทีส่งทั้งบทสนทนาและวิดีโอ พร้อมสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำกิจกรรม

3. วิเคราะห์การบริการลูกค้าให้ไปสังเกตการบริการลูกค้าจริงจากสถานประกอบการ เช่น ร้านอาหาร คาเฟ่ หรือ โรงแรม

➤ คำสั่ง:บันทึกขั้นตอนการต้อนรับลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบวิเคราะห์จุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุงเสนอแนวทางการพัฒนาการต้อนรับและบริการให้ดียิ่งขึ้น

ถาม - ตอบ

SER2211



อาจารย์ผู้สอน อาจารย์วราณิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี

THANK YOU!

อาจารย์ผู้สอน อาจารย์วรานิษฐ์ พุทธรังษี