



**คู่มือ**

**มาตรฐานการบริการ  
Call Center  
ศูนย์สารสนเทศ**



มาตรฐานการบริการ  
ศูนย์สารสนเทศ



บันทึก





1

## แนวทางการให้บริการอย่างมีคุณภาพ บริการคุณภาพ ครบวงจร (C,Q,R,S)

1. Customer ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นที่หนึ่ง
2. Quality มีระบบ มีคุณภาพได้มาตรฐาน
3. Relation มีความสัมพันธ์ที่จริงใจ มีไมตรี
4. Service ให้บริการด้วยใจ



## การสร้างความประทับใจ ผ่านการแต่งกายที่เหมาะสม

1. สุภาพ เรียบร้อย (แบบ,สี)
2. มีความสง่า (พอดีตัว ดูดี)
3. สะอาดตา สะดุดใจ
4. ภาพลักษณ์ น่าเชื่อถือ
5. สมายตา สมายใจ
6. เสริมความคล่องตัว และมีอาชีพ



## เทคนิคการแก้ปัญหาอย่างเข้าใจ

- อดทน ฟังจนจบ
- หาข้อมูลปัญหา ( Fact )
- พิจารณาสาเหตุ
- ให้แนวทางแก้ไข
- เต็มใจด้วยท่าทีและวาจา
- ใช้ประสบการณ์หาทางออกให้
- ทำไม่ได้หาตัวช่วย



14

## เทคนิคการรับมือกับลูกค้า อย่างมืออาชีพ

- ใจเย็น พึงลูกค้า
- จับประเด็นเรื่องราว
- กล่าวคำขอโทษ (ถ้าให้รอ)
- ขอข้อมูลเพื่อช่วยเหลือ
- แนะนำแนวทาง
- เข้าใจ ไม่โกรธ ไม่ใช้อารมณ์
- น้ำเสียงดี มีมิตรไมตรีจิต



3

## การสร้างความประทับใจ ผ่านคำทักทายและการสื่อสาร

1. มองสบตา
2. ยิ้มแย้ม แจ่มใส
3. เต็มใจ ทักทาย
4. ไหว้อย่างสวยงาม
5. ตามความต้องการ
6. ใช้คำสรรพนามเหมาะสม
7. ซื่อซม ยกย่อง จริงใจ
8. พร้อมให้บริการดับพลิบ
9. สร้างสรรค์และรู้ใจ
10. มีเยื่อใย สัมพันธ์



## การสร้างความประทับใจ ผ่านกริยาท่าทาง

มองสบตา ( เป็นมิตร )  
 กริยา ท่าทาง ( สุภาพ อ่อนโยน )  
 การเคลื่อนไหว ( มุ่มนวลให้เกียรติ )  
 การปรากฏตัว



## เทคนิคการบริการอย่างใส่ใจ

- สนใจรับฟัง
- ตั้งใจสนทนา
- แก้ปัญหาฉับพลัน
- สร้างสรรค์ควาจา
- รักษาหน้าใจ





12

## มาตรฐานความพึงพอใจสำหรับลูกค้า

1. ให้เกียรติ ลูกค้า
2. ให้ความเสมอภาค กับลูกค้า
3. ให้ความจริงใจ
4. ให้ความสำคัญ
5. ให้ความเป็นมิตร/ไมตรี/อภัยาคยดี
6. ให้ความเข้าใจ สนใจ เต็มใจ



5

## การสร้างความประทับใจผ่านทัศนคติ

1. มีความคิดบวก
2. มีความหวังดี ปราศภณาดิ
3. มีความจริงใจ
4. มีความยืดหยุ่นให้อภัยให้อโอกาส
5. มีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ
6. มีจิตใจดี มีเมตตา



6

## การสร้างความประทับใจ ผ่านการแสดงออก ที่เป็นตัวของตัวเอง

รับทราบ รับรู้ ด้วยความรู้สึกที่ดี

เข้าใจ พร้อมรับฟัง เต็มเวลา

ยินดี ให้บริการ เต็มใจ

พร้อมเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง เต็มที่

ใช้ความสามารถ ทักษะต่างๆที่มี อย่างดี



11

## มาตรฐานการสื่อสารกับลูกค้า

1. แนะนำ รายงานตัว อย่างมีน้ำใจ
2. ตอบคำถาม สั้น กระชับ ชัดเจน
3. รับฟัง ตอบรับ เป็นระยะ สุภาพ
4. ประสาน ความร่วมมือ อ่อนโยน
5. ใช้ถ้อยคำ ภาษา น้ำเสียง สุภาพ
6. หากต้องปฏิเสธควรใช้วาจา รักษาหน้าใจ
7. เลือกสรรคำพูดที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า





## มาตรฐานการให้ข้อมูลลูกค้า

1. สอบถามความต้องการ
2. ตอบคำถามตรงประเด็น
3. แนะนำข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
4. เสนอแนะและหาทางออกที่เหมาะสม
5. ติดตามผลอย่างใส่ใจ
6. ปรับปรุงและประเมินผลการให้บริการอยู่เสมอ



## การรับฟังความต้องการลูกค้า

1. ตั้งใจฟัง ตั้งแต่ต้นจนจบ
2. มองสบตา
3. ตอบรับด้วยความเข้าใจปัญหา
4. ฟังจนจบแล้วจึงพูดอธิบายทีละเรื่อง
5. แสดงความจริงใจด้วย สายตา ท่าทาง น้ำเสียง
6. จับประเด็นสำคัญ
7. ช่วยแก้ปัญหาทันทีเท่าที่ทำได้



## การตอบสนองความต้องการลูกค้า

1. เข้าใจ ความต้องการ
2. ตั้งใจ ให้ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการ
3. เต็มใจด้วยคำพูดและน้ำเสียง
4. จริงใจ ให้ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการ
5. สุขใจ ที่ได้ให้บริการ



## การพัฒนาตนเองสู่ความสำเร็จ

1. เรียนรู้
2. ศึกษา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง
3. พัฒนาให้ดีขึ้นและดีที่สุด
4. สม่ำเสมอ จดจำ แบบอย่างที่ดี
5. ทำอย่างดีที่สุดอย่างสม่ำเสมอ















