

การบริการนักศึกษาที่ดี

ตามที่ทราบกันว่าชื่อเสียงขององค์กรเป็นต้นทุนที่มีมูลค่ามากกว่าทรัพย์สินขององค์กร ดังนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานครเป็นสถาบันการศึกษา เราจึงต้องให้บริการนักศึกษาของเราให้ดีที่สุดเพื่อดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย เนื่องจากชื่อเสียงขององค์กรก่อให้เกิดศรัทธา การร่วมมือ ตลอดจนสร้างแรงบันดาลใจที่จะใช้สินค้า หรือบริการ เกิดความผูกพันกันต่อไป

ไม่ว่าจะอยู่ส่วนไหนของมหาวิทยาลัย หน้าที่ใดก็ตามย่อมต้องเน้นบริการนักศึกษาตั้งแต่ยามหน้าประตู จนถึงผู้บริหาร ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มีหน้าที่บริการนักศึกษาโดยการสนับสนุนการเรียนการสอน ด้วยการจัดหาและจัดจำหน่ายเอกสาร-ตำรา หนังสือประกอบการเรียน-การสอน เครื่องเขียน-อุปกรณ์เครื่องแต่งกายเป็นต้น โดยเฉพาะฝ่ายขายที่ต้องพบปะโดยตรงกับนักศึกษาซึ่งเป็นลูกค้าส่วนใหญ่ของศูนย์หนังสือฯ เราจึงรวบรวมแนวปฏิบัติในการบริการที่ดี ดังนี้

1. ทักทายลูกค้า สอบถามความต้องการของลูกค้า ให้ความสนใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ มีบุคลิกภาพดี
3. สุภาพอ่อนน้อม ถ้อยทีถ้อยอาศัย มีความน่าเชื่อถือ มีใจรักในการบริการ
4. ช่างสังเกตและมีทักษะการสื่อสาร เนื่องจากนักศึกษาอาจเข้ามาใช้บริการเป็นครั้งแรก เจ้าหน้าที่ขายต้องชี้ช่องบอกทางแนะนำโซนหนังสือ โซนเครื่องเขียน หรือบางครั้งนักศึกษาอาจหาสิ่งที่ต้องการไม่เจอ เราต้องสอบถามและชี้แนะ เช่น แนะนำให้ดูรายชื่อเอกสาร-ตำราประกอบการเรียนการสอนที่บอร์ดก่อนเดินเข้าไปดูสินค้าซึ่งมีป้ายบอกหมวดหมู่กำกับ รวมทั้งช่วยตอบคำถามหรือข้อสงสัยต่างๆ
5. บริการรวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีความทันสมัยและนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ มีเอกลักษณ์
6. มีกิจกรรมส่งเสริมการขายเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้า
7. จัดสถานที่และเวลาเข้าถึงได้สะดวก มีเก้าอี้นั่งพัก
8. สอบถามความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อให้บริการในสิ่งที่ตอบสนองและตรงกับความต้องการของลูกค้าส่วนใหญ่
9. บอกถึงข้อปฏิบัติ กฎกติกาการขาย เช่นบอกถึงโทษของการขโมยสินค้าภายในศูนย์หนังสือฯ การคืนสินค้า การรับประกันสินค้า เป็นต้น

การบริการที่ดี ก็คือการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความประทับใจ ไม่ว่าจะแสดงออกทางกาย วาจาใดๆก็ตาม ซึ่งการให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นต้องทำอย่างสม่ำเสมอตลอดไป

ผู้เรียบเรียง : นันทน์ภัส มหาวงศนันท์