

Service Mind นั้นสำคัญไฉน

Service Mind คืออะไร...?

ว่ากันว่า Service Mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ คือการให้บริการลูกค้าด้วยใจอย่างเต็มเปี่ยม และทุ่มเทแรงใจ เพื่อเอาใจใส่ต่อการบริการให้สมกับหน้าที่ผู้ให้บริการ การให้บริการที่ดี มีคุณภาพ และยังทำให้ลูกค้าประทับใจ

Service Mind ประกอบด้วยอะไรบ้าง...?

โดยแยกอักษรของคำว่า “Service” ออกเป็นความหมายดังนี้

- S = Smile (อ่านว่า สมัยแปลว่า ยิ้มแย้ม (
- E = enthusiasm (อ่านว่า เอ็นทู้ซิแอ่สซึมแปลว่า ความกระตือรือร้น (
- R = rapidness (อ่านว่า เร็ปปิดเนส(แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
- V = value (อ่านว่า ว้าลลูแปลว่า มีคุณค่า (
- I = impression (อ่านว่า อิมเพร็สเซนแปลว่า ความประทับใจ (
- C = courtesy (อ่านว่า เค้อติซีแปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน (
- E = endurance (อ่านว่า เอนดูเรนแปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์ (

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

- M = make believe (อ่านว่า เมค บิลีฟแปลว่า มีความเชื่อ (
- I = insist (อ่านว่า อินซึสยอมรับ/แปลว่า ยืนยัน (
- N = necessitate (อ่านว่า เนอะเซ็สเซอะเตทแปลว่า การให้ความสำคัญ (
- D = devote (อ่านว่า ดีไวต์แปลว่า อุทิศตน

คำว่า Service Mind นั้น ได้มีการพูดกันมาหลายปีทั้งในประเทศและต่างประเทศ หากจะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้ว คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” (ที่มา <http://kmops.moph.go.th/index.php/km-test/2012-12-30-04-59-27/178-mattaree-chubanjong>)

เราลองมาดูกันว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานครใช้วิธีไหนในการมัดใจลูกค้าด้วย Service Mind

1. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการหรืองานที่ตนรับผิดชอบ สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าต่างๆ
2. การให้บริการที่รวดเร็ว เพราะเวลาของลูกค้ามีค่า การให้บริการของลูกค้าที่รวดเร็วจะช่วยสร้างความประทับใจ ไม่ว่าจะรับสาย ตอบกลับข้อความ หรือแม้แต่วะเวลาในการให้บริการ
3. การจัดกิจกรรมโปรโมชั่นลดราคาสินค้าต่างๆ หรือของแถมเล็กๆน้อยๆ ก็จะช่วยทำให้ลูกค้าประทับใจได้
4. พนักงานต้องมีกิริยาจาสุภาพ เป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก ส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะเข้าใช้บริการ
5. พนักงานต้องรู้จักขอโทษ แก้ไข และติดตามผลลัพธ์ ต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการ ต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี
6. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความคิดใหม่ๆ ปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการไม่ยึดติดกับประสบการณ์หรือการบริการที่ทำอยู่
7. ต้องมีความกระตือรือร้น แสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ช่วยเหลือแสดงความห่วงใยจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ
8. รักษากฎระเบียบจะทำให้งานด้านบริการเป็นไปตามทิศทางที่ได้กำหนด เช่น “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” หากลูกค้าผิด ให้ย้อนกลับไปอ่านคำข้างต้นอีกครั้ง

จากคำพูดข้างต้นที่กล่าวมานั้น เมื่อลูกค้าได้รับการให้บริการแล้วรู้สึกประทับใจ กลับมาอีกครั้ง นั้นหมายถึงความสำเร็จในด้านการบริการของคุณ เพราะนั่นหมายถึงลูกค้าได้ไวใจและยินดีที่จะใช้สินค้าของคุณต่อไป