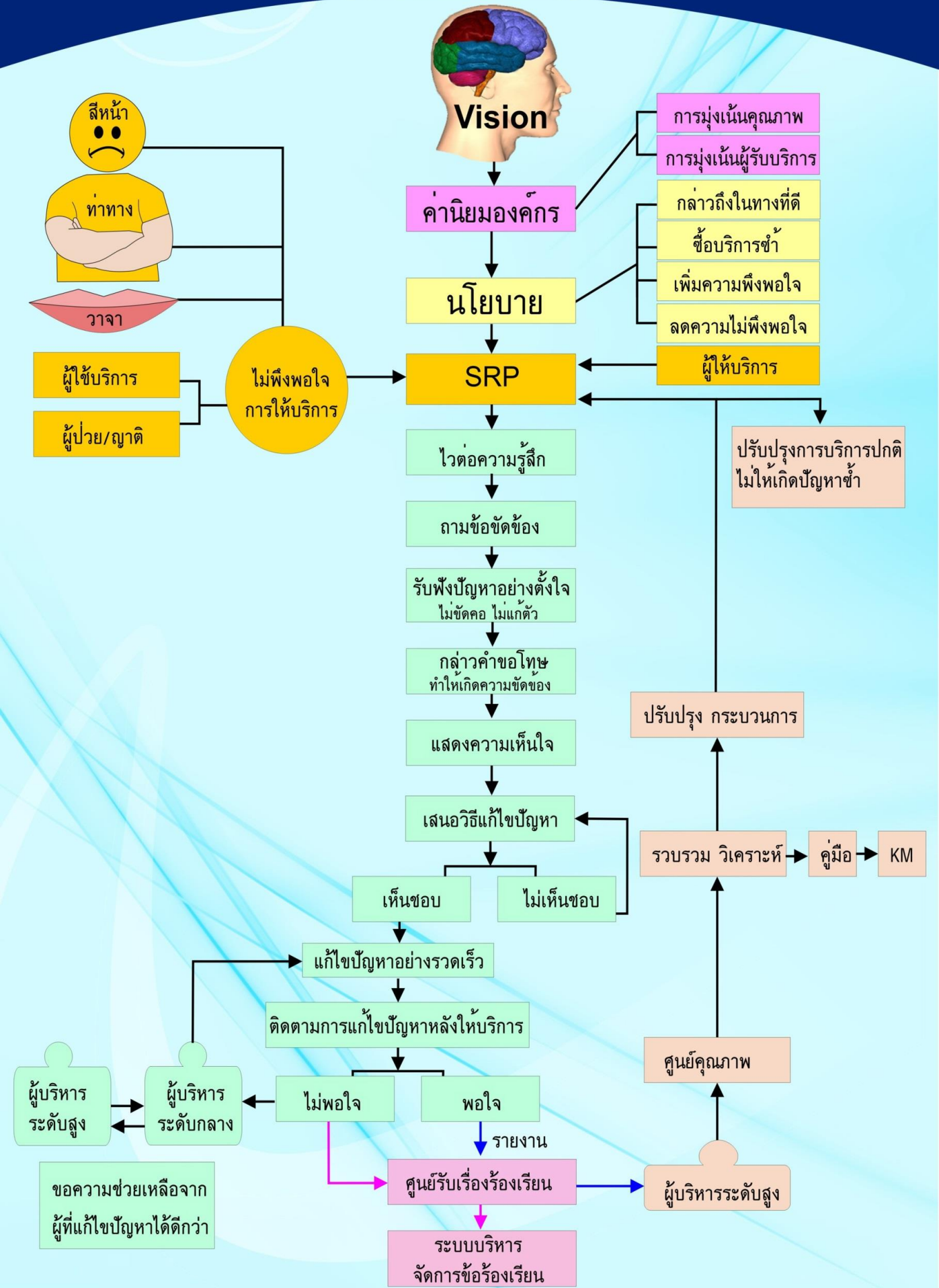


# Service Recovery Process



# แบบฝึกหัด 1

## “การแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการ”

คุณจะทำอย่างไร ถ้าผู้ใช้บริการ ไม่เข้าใจ บ่น  
และถามคำถามที่คุณไม่รู้คำตอบ



# กรณีผู้ใช้บริการ ไม่เข้าใจ บ่น

- เปิดโอกาสให้พูด เปิดใจให้กว้าง
- อย่าโต้เถียง พยายามแสดงอารมณ์คล้อยตาม
- พิจารณาคำแนะนำ การแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการก่อน
- มองปัญหาที่แท้จริง และบอกทางออกที่ปฏิบัติได้

ให้ผู้ใช้บริการทราบ

- แสดงความเอาใจใส่และติดตามเรื่อง

# แบบฝึกหัด 2

## “การแก้ปัญหาคือหัวใจของการบริการ”

คุณจะทำอย่างไร

ถ้าต้องปฏิเสธ คำขอของผู้ใช้บริการ



# กรณีต้องการคำขอของปฏิเสธผู้ใช้บริการ

- ฟังและทบทวนคำขอของผู้ใช้บริการ
- บอกให้ผู้ใช้บริการเตรียมใจที่จะถูกปฏิเสธ
- หยุดคิด, ตรึกตรอง
- ชี้แจงเหตุผลในการปฏิเสธพร้อมชดเชยบางอย่าง

# แบบฝึกหัด 3

## “การแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการ”

คุณจะทำอย่างไร

หากผู้ใช้บริการ หมดความอดทน

และแสดงอารมณ์รุนแรง



# กรณีผู้ใช้บริการมีอาการรุนแรง

- พยายามสร้างบรรยากาศที่เราต้องการ
- หันเหความสนใจของผู้รับบริการ
- แสดงความเข้าใจในปัญหาของผู้รับบริการ
- เปลี่ยนมุมมองไปในทางที่ดี

# แบบฝึกหัด 4

## “การแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการ”

คุณจะทำอย่างไร

หากการให้บริการ เกิดความผิดพลาด

และเกิดปัญหากับผู้ใช้บริการ





# กรณีเมื่อเกิดข้อผิดพลาดใดๆ

- อย่าปฏิเสธความผิดพลาดใดๆ ในทันที
  - กล่าวแสดงความเสียใจ/ขออภัย ด้วยเสียงอ่อนโยน
  - รีบแก้ไขหรือแจ้งว่าจะหาทางแก้ไขให้ในทันที
  - หากเป็นความผิดร้ายแรงให้แจ้งหัวหน้า
- เป็นผู้ขออภัย

# แนวทางปฏิบัติเมื่อได้รับคำต่อว่าโดยท่องคาคถา

## “8 ใม่” ใว้ในใจจะใด้ผลดี

- ใม่ใด้เถียง ใต่องทนฟัง
  - ใม่พูดสวน ใต่องฟังใ้จบ
  - ใม่บอกปัด ใต่องรับเรื่องใ้เอง
  - ใม่ผิดผ่อน ใต่องถือเป็นเรื่องคว่น
  - ใม่โยนกลอง ใต่องถือเป็นควมรับผิดชอบร่วมกัน
  - ใม่แสดงความข่องใจ ใต่องแสดงความเชือถือ
  - ใม่ปฏิเสธควมรับผิดชอบ ใต่องกล้ารับผิดหากผิดจริง
- ถ้าใม่มีอำนาจจัดการแก้ไขปัญหา จงติดต่อผ่านเรื่องไปยังผู้มีอำนาจแก้ไข
- ใม่พูดก่อนคิด 2 ครั้ง ใต่องใคร่ครวญก่อนพูดทุ่ครั้ง