

เข้าถึงลูกค้าด้วยการบริการเชิงรุก



บทความโดย : ดร. อารพณ์ ภูววิทยพันธ์ุ

อีเมล : p_arporn11@yahoo.com

การบริการเชิงรุก หรือ Proactive Service เป็นการแสดงออกถึงความต้องการและความปรารถนาที่จะช่วยเหลือลูกค้าก่อน โดยไม่จำเป็นต้องรอให้ลูกค้าร้องขอ พบว่าบุคคลที่มีคุณลักษณะดังกล่าวย่อมเป็นผู้ให้บริการที่ลูกค้ามีความประทับใจ เกิดความรู้สึกชอบและพอใจในตัวผู้ให้บริการคนนั้น

พบว่ามีหลายต่อหลายคน อาจจะไม่เห็นความจำเป็นหรือความสำคัญของการให้บริการเชิงรุกคิดเพียงแต่ว่าอยู่เฉย ๆ ก็ได้อยู่แล้ว ทำไมต้องหาเรื่องใส่ตัวเองด้วย แ่่งานที่จะต้องรับผิดชอบอยู่ตอนนี้ก็จะทำกันไม่ไหวอยู่แล้ว การที่จะเสนอตัวให้บริการลูกค้าก่อน ก็เท่ากับว่าเป็นการหางานเพิ่มให้กับตนเอง การปฏิบัติที่ดีที่สุดก็คือ นิ่งเงียบ ทำเป็นทงไม่รู้ร้อน หรือไม่รู้ไม่ชี้ไป รอให้ลูกค้าเสนอขอให้ตนเองเข้าไปช่วยเหลือจะดีกว่า "จะหาเรื่องไปทำไมกัน อยู่ดีไม่ว่าดี" เพียงแค่เรามีพฤติกรรมตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ต้องการก็ดีถมไปแล้ว

ทั้งนี้การมีพฤติกรรมให้บริการตามความต้องการของลูกค้า หรือมีพฤติกรรมแบบเชิงรับ ที่เรียกว่า Reactive Service นั้นมีความสำคัญและถือว่าเป็นพื้นฐานหรือรากฐานที่สำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องมีพบว่าคนบางคนแค่แสดงพฤติกรรมแบบ Reactive Service ยังไม่มีเลย เวลาลูกค้าขอความร่วมมือหรือความช่วยเหลือ จะบอกรัดหรือปฏิเสธตลอด คิดแต่เพียงว่าทำไม่ได้ไว้ก่อนเป็นดีที่สุด

ดังนั้นการให้บริการแก่ลูกค้าเชิงรับจึงเป็นความสามารถขั้นเริ่มต้นที่ผู้ให้บริการควรจะต้องปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีขึ้น แต่พบว่าพฤติกรรมดังกล่าวยังไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจเท่าที่ควรการแสดงผลพฤติกรรมเชิงรุกต่างหากที่จะสร้างแบรนด์หรือจุดขายให้กับตนเอง ทำให้ลูกค้าจำเราได้ ตลอดไป เพราะจุดเด่นที่แตกต่างที่คอยเตือนใจลูกค้าคิดถึงและอยากจะใช้บริการของคุณต่อไป

แล้วทำอย่างไรที่จะทำให้เกิดการให้บริการเชิงรุก : การพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีหัวใจของการบริการเชิงรุกนั้นทำได้ง่ายมากค่ะ ขอให้เริ่มต้นพัฒนาตนเองให้มีความสามารถ หรือ Competencyดังต่อไปนี้

Youngblood = การสร้างตนเองให้เป็นคนรุ่นใหม่เสมอ

Observation = การสังเกต สอดส่องดูแลลูกค้า

Unique = การสร้างแบรนด์ให้ตนเอง ด้วยจุดที่แตกต่าง

Response = การโต้ตอบลูกค้าให้เร็ว ไว ชัดเจน

Smile = การยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเอง

Youngblood: การสร้างตนเองให้เป็นคนรุ่นใหม่เสมอ

คำว่า “คนรุ่นใหม่” ในที่นี้จะหมายถึง คนที่พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา อายุไม่จำกัดความรู้เป็นคนที่ ทันโลก ทันเหตุการณ์ มีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงและรับรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอบุคคลเหล่านี้ จะไม่ต่อต้านหรือปฏิเสธการปรับเปลี่ยนต่าง ๆ จนกว่าจะได้ลอง ได้พิสูจน์ว่าการเปลี่ยนแปลงนั้น สร้างข้อดี และข้อเสียอย่างไรให้กับตนเองบ้าง การเป็นคนรุ่นใหม่ นั้น สิ่งสำคัญต้องเปิดใจให้กว้าง ยอมรับฟังในเรื่องราวต่าง ๆ ที่อาจจะไม่ตรงกับความคิดเห็น หรือประสบการณ์ในอดีตที่ได้สั่งสมมา พวกเขาเหล่านั้นจะเป็นนักแสดงหา ทักษะการต่าง ๆ นา ๆ เพื่อปรับปรุง และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นหากคุณอยากจะทำให้ลูกค้าประทับใจตนเองเสมอ คุณควรจะพัฒนาความรู้ ความสามารถของตัวคุณเองก่อน ต้องกล้าและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองอยู่ตลอดเวลา จะเห็นได้ว่าบุคลิกของ คนกลุ่มนี้จะเป็นพวกที่มีความกระตือรือร้น พร้อมที่จะแสวงหาข้อมูลป้อนกลับหรือ Feedback จากลูกค้าถึงจุดที่ควรพัฒนาปรับปรุงและหากคุณอยากจะทำให้ลูกค้าพอใจในตัวคุณเอง ลุยเลยคะ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาความรู้และความสามารถของตนเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เรา ไม่สามารถคาดเดาได้เลยว่าต่อไปจะมีการปรับเปลี่ยนอะไรอีก

Observation: การสังเกต สอดส่องดูแลลูกค้า

คุณสมบัติหนึ่งที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าอย่างแน่นนอน คือเป็นคนช่างสังเกต การสังเกตจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในสองลักษณะคือ 1) คาดเดาว่าลูกค้าต้องการหรือคาดหวังอย่างไร และ 2) ไม่คาดเดาความต้องการของลูกค้า แต่เข้าไปหาลูกค้าเพื่อสอบถามความต้องการของลูกค้าตรงๆพบว่าพฤติกรรมแบบที่หนึ่งย่อมดีกว่าพฤติกรรมแบบที่สองอย่างแน่นนอน ทั้งนี้การคาดเดาจะต้องอยู่บนสมมติฐานความเป็นไปได้ โดยมาจากประสบการณ์ที่มีต่อลูกค้ารายนั้น ๆ ซึ่งลูกค้าเองไม่จำเป็นต้องพูดหรือบอกกล่าวมากนัก สำหรับพฤติกรรมแบบที่สองจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อไม่แน่ใจถึงความต้องการของลูกค้า และเพื่อให้เกิดความแน่นอนจึงเข้าไปหาลูกค้าเพื่อขอข้อมูลจากลูกค้า ซึ่งก็ไม่ผิด ดีเสียอีกที่ลูกค้าไม่ต้องเข้ามาแจ้งถึงความต้องการของตนเอง ดังนั้นผู้ที่มีความปรารถนาที่จะให้บริการแก่ลูกค้าในเชิงรุก คุณเองต้องรู้จักสังเกตและเอาใจใส่ลูกค้า และการสังเกตมีส่วนอย่างมากในการเพิ่มหรือลดจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจากตัวคุณเอง

Unique: การสร้างแบรนด์ให้ตนเอง ด้วยข้อแตกต่าง

จุดขายที่ดีที่สุดก็คือ การสร้างความแตกต่างที่เป็นลักษณะเฉพาะของตัวเอง เป็นจุดขายที่ไม่มีใครสามารถลอกเลียนแบบ (Copy) ไปได้ แล้วคุณมีจุดขายเช่นนั้นหรือไม่ บุคคลที่สามารถสร้างแบรนด์ให้ตนเองด้วยจุดที่แตกต่างนั้น ย่อมพบกับความมั่นคงปลอดภัยในหน้าที่การงานมากกว่า เพราะย่อมเป็นที่ต้องการและปรารถนาของลูกค้ามากกว่าบุคคลที่ไม่มีจุดขายของตนเองเลย พบว่าการสร้างจุดขายนั้น

ไม่ยากเลย ตัวคุณเองจะต้องถามตนเองก่อนเสมอว่า คุณมีความสามารถอะไรบ้าง ชอบทำหรือสนใจอะไรบ้าง ซึ่งจะเรียกว่าเป็นจุดแข็ง (Strength) ที่โดดเด่น โดยที่คุณสามารถพัฒนาและปรับปรุงตนเองจากความสามารถที่เป็นจุดแข็งที่มี

อยู่ ทั้งนี้จุดขายของตัวเองอาจจะเป็นเรื่องง่าย ๆ ที่มีคนพูดหรือกล่าวถึง เช่น ถ้าพูดถึงคุณสมรัก คำว่าเป็นคนที่
ประสานงานเก่ง พอให้ประสานงานที่ไร ไม่เคยมีปัญหาเลย งานทุกอย่างเป็นไปอย่างเรียบร้อย ดังนั้นจุดขายของคุณสมรัก
ก็คือ ความสามารถในการติดต่อประสานงาน

Response: การโต้ตอบลูกค้าให้เร็ว ไว ชัดเจน

ในยุคสมัยนี้มีการกล่าวถึงกันมากถึงหลักคิดเรื่อง Speed หรือความเร็ว ว่องไว การตอบสนองต่อลูกค้าด้วย
ข้อมูลที่รวดเร็ว ครบถ้วน ชัดเจน รวมไปถึงการติดต่อประสานงาน การให้ความร่วมมือการให้ความช่วยเหลือด้วยความ
รวดเร็ว ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจอย่างแน่นอน และยังพบว่าในหลาย ๆ สถานการณ์การตอบสนองต่อลูกค้า
ด้วยความรวดเร็วจะตามมาหลังจากที่คุณสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า เมื่อคุณรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า สามัญสำนึก
จะเป็นตัวกระตุ้นให้มีการแสดงพฤติกรรมตอบกลับลูกค้าไปด้วยความว่องไว พวกเขาจะไม่รอช้าให้ลูกค้าถามถึงก่อนเลย
และหากพวกเขาไม่สามารถตอบสนองความพอใจของลูกค้าในขณะนั้นได้ อย่างน้อย ๆ ต้องมีการแจ้งความคืบหน้าหรือ
ปัญหาและอุปสรรคที่พบเจออันเป็นเหตุให้งานที่ต้องนำเสนอไปให้ลูกค้าล่าช้าพบว่าความฉับไว ความรวดเร็วเป็นกลยุทธ์
หนึ่งของการบริการเชิงรุกที่จะทำให้ลูกค้า ประทับใจได้

Smile: การยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเอง

หากคุณเจอพนักงานขาย เจอหัวหน้างาน เจอลูกน้อง เจอเพื่อนร่วมงาน หรือใครก็ตามแต่ที่ชอบทำสีหน้าบึ้งตึง
หน้านิ่งตัวขมวด วัน ๆ แสบจะไม่เคยเห็นรอยยิ้มและเสียงหัวเราะเลย และยิ่งเวลาไปขอความช่วยเหลือหรือขอความ
ร่วมมือใด ๆ มักจะแสดงสีหน้าเบื่อหน่าย ไม่พอใจอยู่ตลอดเวลา คุณจะรู้สึกอย่างไรกับคนที่แสดงพฤติกรรมเช่นที่ว่านี้
คุณคงอยากจะถอยหนี ไม่อยากติดต่อ หรือถ้าจะให้ติดต่อพูดคุยด้วยก็คงจะทำเท่าที่จำเป็น พบว่าบุคคลเหล่านี้มีน้อยคน
นักที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน และหากคุณอยากจะมีหน้าที่การงานที่มั่นคงปลอดภัยมีคนรักพร้อมที่จะให้
ความช่วยเหลือและให้ความร่วมมือ “การมีมนุษยสัมพันธ์” จะเป็นเสมือนสะพานเชื่อมความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ให้บริการ
และผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นไม่ใช่เรื่องยากนัก ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของตัวเอง สิ่งสำคัญที่จำเป็น
จะต้องมีก็คือ การสร้างความเป็นกันเอง การยิ้มแย้มแจ่มใสกับลูกค้า เพียงเท่านี้คุณจะเป็นที่รักและที่ชื่นชอบของลูกค้า
ของคุณเอง

การสร้างความได้เปรียบให้เกิดขึ้นโดยสร้างตนเองให้เป็นที่ต้องการของผู้อื่นนั้น กลยุทธ์หนึ่งเพื่อนำไปสู่การครอง
ใจลูกค้า นั่นก็คือ การให้บริการเชิงรุก ด้วยการมองไปข้างหน้า มองไปถึงแก่นหรือใจของลูกค้า และพฤติกรรมที่จะตามมา
คือการสร้างพลังขับเคลื่อนให้กับตนเองด้วยการหาวิธีการต่าง ๆ ที่จะให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด และด้วยวิธีการง่าย ๆ
ตามหลักของ “Y-O-U-R-S” ที่จะช่วยให้คุณแสดงพฤติกรรมบริการเชิงรุกที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นมาได้