กรณีศึกษาหมวดการเป็นผู้ให้บริการคุณภาพ

SERVICE MIND

เรื่องที่ 5 : ขาดความมั่นในเรื่องการบริการของตัวเอง

ธวัชชัย เป็นเจ้าที่บริการลูกค้ามานานกว่า 3 ปี ปฏิบัติงานได้ดีมาโดยตลอด สัปดาห์ที่ผ่านมาไม่รู้ว่าเกิดอะไรขึ้น ธวัชชัยจะถูกลูกค้าต่อว่าอยู่หลายๆครั้ง และหัวหน้าก็คอยทักเรื่องบริการของธวัชชัย ที่มีแนวโน้มไม่ค่อยดี เช่น.....

- ทำไมบริการช้าจัง (ลูกค้า)
- คุณพูดจาแบบนี้ได้ยังไง (ลูกค้า)
- ผมจะเชื่อใจในบริการคุณได้ยังไง (ลูกค้า)
- เธอทำให้ลูกค้าโมโหอีกแล้วหรือ (หัวหน้า)
- เธอไปทะเลาะกับลูกค้าทำไม (หัวหน้า)

ธวัชชัยเริ่มรู้สึกว่า "งานที่ทำอยู่คงไม่เหมาะกับตัวเองแล้ว" เพราะทำแล้วรู้สึกผิดไปหมด จึงอยากจะลาออก แต่บังเอิญมาคุยกับคุณซึ่งเป็นเพื่อนของธวัชชัย จึงขอคำแนะนำจากคุณว่าจะคิดอย่างไรดี

คุณในฐานะเพื่อนของธวัชชัย ลองปรับแนวความคิดให้ธวัชชัยหน่อย เพื่อให้เขามีกำลังใจและกลับมามั่นใจตัวเองอีกครั้ง ช่วยหน่อยครับ!

TEL. 02-732-2345 กด 1, 02-374-8638
www.entraining.net / www.pakornblog.com

◉ การสร้างจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการ

- หลุมพรางทางความคิดเชิงลบที่เกิดขึ้นคือ.....

- ปรับเปลี่ยนแนวความคิดเชิงบวกแทนความคิดลบโดย.....

- แนวทางที่คิดจะปฏิบัติต่อไป เช่น.....