

เทคนิคการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ที่ทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้า
และบริการของคุณ และสร้างผลกำไรแบบไม่รู้จักจบ !

กลยุทธ์ มัดใจลูกค้า ขั้นเทพ!



กลยุทธ์มัดใจลูกค้าขั้นเทพ !

แปลและเรียบเรียงจาก Delighting Your Customers !

ราคา 150 บาท

ผู้เขียน : Avril Owton

ผู้แปลและเรียบเรียง : จิตรลดา สิงห์คำ

พิมพ์ครั้งที่ 1 : กุมภาพันธ์ 2555

สงวนลิขสิทธิ์โดย : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ต จำกัด

Business on a Shoestring: Delighting Your Customers

Copyright © Avril Owton 2007

This translation of Business on a Shoestring: Delighting Your Customers is published by arrangement with A&C Black Publishers Ltd

Thai edition published by Expernet Co., Ltd., Copyright © 2012

จัดพิมพ์และ

จัดจำหน่ายโดย : **บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ต จำกัด**

2387 อาคารรวมทุนพัฒนา ถนนเพชรบุรีตัดใหม่

แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

โทร. 0-2718-1821 (10 คู่สาย)

แฟกซ์ : 0-2718-1831, 0-2318-4809

<http://www.expernetbooks.com>

e-mail: public@expernetbooks.com

พิมพ์ที่ : บริษัท ส.เอเชียเพรส (1989) จำกัด

โทร. 0-2732-3101

ข้อมูลทางบรรณานุกรมหอสมุดแห่งชาติ

ไอทล, อวาริล.

กลยุทธ์มัดใจลูกค้าขั้นเทพ !--กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ต, 2555.

180 หน้า.

1. การขาย. I. จิตรลดา สิงห์คำ, ผู้แปล. II. ชื่อเรื่อง.

658.85

ISBN 978-974-414-212-2

พิมพ์บน
กระดาษกอนอยสายตา
www.greenread.com



อ่านได้บน

หากมีข้อผิดพลาดเนื่องจากการพิมพ์ สามารถนำมาเปลี่ยนได้ที่สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เน็ต
ในกรณีที่ต้องการซื้อเป็นจำนวนมาก เพื่อใช้ในการสอน การฝึกอบรม การส่งเสริมการขาย
หรือเป็นของขวัญพิเศษ กรุณาติดต่อสอบถามราคาพิเศษได้ที่ โทร. 0-2718-1821 (10 คู่สาย)



สารบัญ

บทนำ	7
บทที่ 1 เข้าใจลูกค้าอย่างถ่องแท้	11
😊 การอ่านใจคน	12
😊 ทำการบ้านให้แน่นปึก	16
😊 ประโยชน์ที่ได้จากความจงรักภักดี	21
บทที่ 2 วากลยุทธ์การบริการลูกค้า	25
😊 เป้าหมายของกลยุทธ์การบริการลูกค้าคืออะไร ?	28
😊 การสร้างประสบการณ์ที่แท้จริงให้กับลูกค้า	32
😊 ธุรกิจคือสนามรบที่คุ้มค่ากับการเอาชนะ	34
บทที่ 3 การสร้างความประทับใจที่ดี	43
😊 การจ้างพนักงานที่เหมาะสมกับงาน	45
😊 การผนวกสมาชิกใหม่ให้เข้ากับทีม	52
😊 การสร้างทีมที่สมบูรณ์แบบ	54
😊 การอบรมพนักงาน	56
บทที่ 4 การรักษามาตรฐานให้สูงและเพิ่มความเป็นส่วนตัว	65
😊 เล่าเรื่องราวของตัวเอง	66
😊 จัดงานพิเศษ	68



กลยุทธ์มัดใจลูกค้าชั้นเทพ !

☺ เติมนโยบายความสำเร็จของบริษัท	71
☺ กระจายข่าวออกไป	72
☺ การนำเสนอและการกล่าวสุนทรพจน์	78
☺ สูตรลับความสำเร็จ	81
บทที่ 5 ความคิดสร้างสรรค์ในที่ทำงาน	83
☺ กุมบังเหียนความคิดสร้างสรรค์	84
☺ การสร้างสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม	88
☺ การดูแลพนักงาน	91
☺ ใช้จินตนาการให้กว้างไกล	92
☺ เลือกคำพูดที่โดนใจ	95
☺ โฆษณาออนไลน์	96
☺ “บทพูด” ที่สร้างสรรค์	102
บทที่ 6 วอรับคำติชมและนำไปปรับปรุง	105
☺ ยืดหยุ่นเข้าไว้	106
☺ การระดมความคิด	119
บทที่ 7 เรียนรู้จากคู่แข่ง	125
☺ ใครคือคู่แข่งของคุณ ?	126
☺ ถามคำถามให้ตรงจุด	128



บทที่ 8 ทำตามสัญญาที่ให้กับลูกค้า	139
☺ ฝึกการรักษาเวลาที่ดี	140
☺ ติดต่อกับลูกค้าและผู้ผลิตอยู่เสมอ	141
☺ ติดต่อกลับไปก่อนเป็นคนแรก	142
☺ จับตาดูสภาพคล่องของกระแสเงินสด	144
☺ ใจเย็น ๆ กับเรื่องโฆษณาชักนิต	148
☺ ติดตามผล	150
☺ สร้างมาตรฐานที่ดีให้เป็นอย่าง	151
บทที่ 9 วิธีจัดการกับคำร้องเรียนจากลูกค้า	153
☺ สิ่งสำคัญลำดับแรก	154
☺ มุ่งมั่นในการเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี	156
☺ อบรมพนักงานให้ดี	157
☺ จัดการคำร้องเรียนซึ่งหน้า	159
☺ การจัดการคำร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร	163
☺ การจัดการคำร้องเรียนทางโทรศัพท์	164
☺ วิธีแก้ปัญหาที่พบเจอบ่อย	165
☺ กล้า ป/ล่อย ลูกค้าบางคนให้เดินจากคุณไปบ้าง	169
บทที่ 10 สูตรสำเร็จจวนัน	171

บทนำ

สำหรับหนังสือเล่มนี้

อับราฮัม ลินคอล์นเคยกล่าวคำพูดหนึ่งอันโด่งดังเอาไว้ว่า “*โครงร่างของผู้หญิงควรยาวพอที่จะปกปิดผู้ที่สวมใส่ได้ แต่ก็ควรจะสั้นวบ ๆ แวม ๆ พอให้เข้ายวนใจ*” หนังสือเล่มนี้ก็มีเป้าหมายอย่างเดียวกัน นั่นคือการจับประเด็นหลักสำคัญ ๆ ที่จะช่วยให้คุณสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ แม้ว่าคุณจะมีงบประมาณจำกัดก็ตาม ซึ่งหนังสือเล่มนี้ได้ให้คำแนะนำที่ทำแล้วได้ผลจริงและสร้างผลดีกับธุรกิจของคุณ โดยไม่เกี่ยงด้านขนาดของธุรกิจและอุตสาหกรรมที่ดำเนินอยู่

ธุรกิจขนาดเล็กไม่ใช่ธุรกิจประเภทเดียวที่ต้องใส่ใจคุณภาพของการบริการลูกค้า ในความเป็นจริงแล้ว บริษัทใหญ่ที่มีชื่อเสียงโด่งดังคับฟ้ามักจะเป็นบริษัทที่ดูแลลูกค้าได้อย่างอ่อนปวกเปียก แม้ว่าพวกเขาจะมีงบประมาณในการอบรมพนักงานมากมายมหาศาลก็ตาม ซึ่งถือเป็นข่าวดีสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก เพราะคุณสามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่เหนียวแน่น และสร้างกำไรให้กับบริษัทได้โดยไม่ต้องลงทุนมากมายให้สิ้นเปลืองเลย

สำหรับตัวฉันเอง

ฉันเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดูแลกิจการโรงแรมคลาวด์ที่ตั้งอยู่ในเมืองนิวยอร์กส์ที่ได้รับรางวัลการ์นิตี โดยถึงแม้ว่าฉันจะคร่ำหวอดใน



วงการอุตสาหกรรมบริการมากกว่า 30 ปีแล้ว แต่ก่อนหน้านั้นฉันเคยมีอาชีพเป็นนักเต้นมาก่อน ซึ่งอาชีพนี้เป็นอาชีพที่สอนให้ฉันมีความอดทน มีระเบียบวินัย มีความพยายาม และมีความมุ่งมั่นะบากบันอย่างที่ธุรกิจต้องการ สำหรับฉันแล้ว การดูแลกิจการของตัวเองเปรียบเหมือนการแสดงอย่างหนึ่งและฉันก็สามารถสาธยายความเหมือนนี้ได้ไม่รู้จักจบจักสิ้น โดยการสร้างกำไรให้กับธุรกิจและความพึงพอใจให้กับลูกค้านั้น ต้องอาศัยการทุ่มเทแรงกายแรงใจ กำลังความสามารถและความกระตือรือร้น มีจินตนาการ และคุณยังต้องเดินให้เร็วกว่าคู่แข่งไปอีกก้าวหนึ่งด้วย ไม่เช่นนั้นคู่แข่งรายใหม่จะแทรกตัวเข้ามาและฉกฉวยชนะทางธุรกิจหรือลูกค้าไปจากคุณ

ในช่วงต้นยุค 60 ฉันได้เข้าร่วมงานกับคณะนักเต้นทิลเลอร์เกิร์ลส และได้ออกแสดงในรายการทีวีชื่อ *ซันเดย์ไนท์ แอท เดอะ ลอนดอน พาเลเดียม* เราทำงานกันเป็นทีมและต้องทำให้ผู้ชมหรือลูกค้าของเราได้รับความสุขจากการแสดงทุกชุด เสียงปรบมือคือรางวัลของเรา พวกเรายินดีที่ได้สร้างความเพลิดเพลินให้กับผู้ชมมากหน้าหลายตา ซึ่งนี่ถือเป็นสถานการณ์ที่มีแต่ได้กับได้ เพราะผู้ชมกลับบ้านไปพร้อมความสุขติดกระเป๋าเช่นเดียวกันกับเรา เราซ้อมเต้นกันอย่างหนักเพื่อให้ท่าเต้นออกมาสมบูรณ์แบบที่สุด ถึงแม้ว่าร่างกายของเราจะปวดเมื่อยสักแค่ไหนแต่เรายังยิ้มได้ ซึ่งนี่ถือเป็นการฝึกซ้อมเพื่อปูทางไปสู่อาชีพทางธุรกิจในอนาคตของฉันได้ดีมาก

ในปี พ.ศ. 2517 ฉันได้แต่งงานกับเจ้าของธุรกิจโรงแรม อุตสาหกรรมบริการถือเป็นเรื่องใหม่ที่ช่วยเปิดหูเปิดตาฉันได้มาก ธุรกิจโรงแรมกับโรงละครนั้นก็มีความคล้ายคลึงกันอยู่บ้าง นั่นคือเราต้องทำ



งานหนักนอกเวลา ต่อมาในปี พ.ศ. 2534 ฉันทกฟุ่มม่ายและต้องขึ้น
มาคุมบังเหียนกิจการโรงแรมแทนสามี ฉันไม่รู้อะไรเกี่ยวกับธุรกิจเลยแม้
แต่นิดเดียวและต้องเริ่มเรียนรู้สิ่งต่างๆ มากมายมหาศาล แต่ฉันก็ได้
ค้นพบว่าการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและการควบคุมค่าใช้จ่าย
ในการดำเนินธุรกิจนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ
และสร้างผลกำไรได้

การทำงานในอุตสาหกรรมบริการน่าจะเป็นวิธีที่ดีที่สุดใน
การพัฒนาทักษะทุกด้านที่เกี่ยวกับลูกค้า แต่ถ้าคุณไม่มีประสบการณ์
ทางด้านนี้เลยก็ไม่ต้องกังวลใจไป หนังสือเล่มนี้จะช่วยให้คุณคำแนะนำกับ
คุณไปที่ละขั้นตอน และยังรวมเอาตัวอย่างที่ได้จากอุตสาหกรรมอื่นๆ
ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณได้เห็นองค์ประกอบพื้นฐานของการบริการลูกค้าที่
ดีได้เช่นกัน

สิ่งแรกที่ต้องระลึกถึงคือไม่ว่าคุณจะทำธุรกิจประเภทใด ลูกค้า
ถือเป็นชุมพลังทางการขับเคลื่อนของคุณ พวกเขาเป็นคนที่ช่วยสนับสนุน
ทางการเงินให้กับคุณ เราจึงต้องดูแลลูกค้าอย่างจริงจังและตอบสนอง
ความต้องการ *ของเขา* ไม่ใช่ความต้องการของคุณ พวกเราทุกคนเป็น
ลูกค้าด้วยกันทั้งนั้น ไม่ว่าเราจะออกไปเดินช้อปปิ้ง หาหมอฟัน เข้าพัก
ในโรงแรม รับประทานอาหารค่ำในร้านอาหาร เข้าไปชมกีฬาหรือกา
ยยนตร์ก็ตาม ธุรกิจที่ต้องการจะประสบความสำเร็จและสร้างผลกำไรนั้น
จะต้องมีลูกค้าที่ได้รับความพึงพอใจและอยากกลับมาใช้สินค้าและการ
บริการนั้นอีกต่อไปในอนาคต ถ้าคุณสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าที่
ใช้บริการจากคุณได้ พวกเขาจะนำไปบอกต่อและคุณก็จะได้ลูกค้าเพิ่มขึ้น



ฟังดูเหมือนง่ายใช่ไหม ? ทั้งที่ตัวเราเองอยากจะเป็นลูกค้าที่
รับการปฏิบัติอย่างดีและสนุกไปกับประสบการณ์นั้น แต่พอเราเปลี่ยน
บทบาทมาเป็นเจ้าของธุรกิจหรือเป็นผู้ให้บริการเสียเอง เรากลับทำให้
ลูกค้าพึงพอใจได้ยาก ? จริงๆ แล้วเหตุผลนั้นมีอยู่หลายข้อ แต่ฉัน
คิดว่าเราต้องเปลี่ยนทัศนคติในการบริการให้ได้เสียก่อน ขอให้คุณลอง
ติดตามอ่านรายละเอียดถึงวิธีการต่อไปเรื่อยๆ แล้วคุณก็จะรู้เอง



เข้าใจลูกค้าอย่างดั่งแท้

หากลูกค้าที่ได้รับความพึงพอใจคือกุญแจสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ เราจะต้องเข้าใจให้ได้ก่อนว่าพวกเขาต้องการอะไรเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ตรงจุด เมื่อนั้นเราจึงจะสามารถคาดเดาและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของพวกเขา รวมทั้งทำให้สิ่งที่พวกเขามองหาหรือสิ่งที่มากไปกว่านั้นได้

การกำหนดและเจาะตลาดเป้าหมายนั้นสำคัญมาก เพราะไม่มีธุรกิจใดที่จะเนื้อหอมกับผู้บริโภคได้ทุกคน ดังนั้น อย่าเสียเวลาและทรัพยากรในมือเพื่อหว่านเสน่ห์ไปทั่ว เราไม่สามารถจะเป็นทุกอย่างสำหรับคนทุกคนได้ แต่เราสามารถจะนำพาธุรกิจของเราให้ก้าวหน้าได้โดยการใส่ใจในสิ่งที่คนอื่นต้องการ ผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการอย่างปีเตอร์ ดรักเกอร์ได้กล่าวสรุปเอาไว้อย่างครบถ้วนว่า “สิ่งที่สำคัญที่สุดสิ่งหนึ่ง ที่องค์กรสามารถกระทำได้ดีคือ การกำหนดขอบเขตธุรกิจขององค์กร”

การอ่านใจคน

คุณรู้หรือเปล่าว่าคุณกำลังทำธุรกิจอะไรอยู่ ส่วนตัวฉันรู้ว่าฉันทำธุรกิจด้านการพักผ่อนหย่อนใจและให้บริการสถานที่ที่แขกสามารถผ่อนคลายและรับประทานอาหารที่ดีได้ คุณอาจจะเป็นจิตรกรและนักตกแต่งที่เนรมิตบ้านของคนอื่นให้มีสีสัน หรือเป็นผู้จัดการโครงการที่ช่วยทำให้ชีวิตของคนอื่นมีคุณค่า แล้วคุณล่ะ จะอธิบายธุรกิจของคุณอย่างไร ? สโลแกนของคุณคืออะไร ?

การพิจารณาประโยชน์ที่ได้จากสินค้าและการบริการของคุณนั้นเป็นสิ่งสำคัญ คุณอาจจะเคยได้ยินคำว่า “เทคนิคการนำเสนอขายในลิฟต์” หรือคำพูดสั้นๆ ที่กระชับได้ใจความ (ใช้เวลาไม่เกิน 30 วินาที) เพื่ออธิบายสิ่งที่คุณทำภายในชั่วระยะเวลาที่คุณกำลังขึ้นลงลิฟต์ไปไม่ก็ขึ้นกับใครสักคน การนำเสนอลักษณะนี้อาจฟังดูเหมือนง่าย แต่การสรุปสิ่งที่คุณทำพร้อมกับอธิบายเหตุผลนั้นต้องอาศัยการฝึกฝน แต่อย่างไรก็ดี เราควรจะต้องฝึกดูสักตั้งเพราะวิธีการนี้จะช่วยบอกวิธีการทำงานและการพัฒนาธุรกิจของคุณ การมุ่งเน้นที่ธุรกิจหลักของคุณเป็นวิธีที่เร็วที่สุดที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจและสร้างธุรกิจให้เจริญเติบโตอย่างประสบความสำเร็จ

ตัวอย่างเช่น

☛ บริษัทของเรามีแซนด์วิชและสลัดหลากหลายชนิดที่ทำจากวัตถุดิบออร์แกนิกที่สดที่สุด ให้บริการกับกลุ่มพนักงานออฟฟิศในใจกลางเมือง เพื่อให้ลูกค้าได้รับประทานอาหารเพื่อสุขภาพขณะเดินทาง

บริษัทของฉันให้บริการซ่อมแซมอะไหล่ทั่วประเทศที่สามารถลดระยะเวลาเครื่องจักรหยุดทำงาน ซึ่งช่วยให้ผู้รับเหมาสามารถควบคุมงบประมาณและส่งมอบงานทันระยะเวลาที่กำหนดได้

ในการทำความเข้าใจลูกค้าอย่างถ่องแท้ นั้น คุณต้องปฏิบัติตัวประหนึ่งเป็นนักจิตวิทยา นักแสดงและนักอ่านใจคน จะว่าไปแล้วเพียงแค่เราต้องพยายามทำความเข้าใจเพื่อนสนิทและครอบครัวก็ใช่มิใช่งานหินอยู่แล้ว นับประสาอะไรกับลูกค้าที่เป็นคนแปลกหน้า เราทุกคนมีความแตกต่างกัน ไม่เพียงแต่ในเรื่องของบุคลิกและความคาดหวังจากการให้บริการ แต่ยังรวมถึงรสนิยมความชอบและไม่ชอบส่วนตัวอีกด้วย

วิธีที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งที่ช่วยให้เรารู้วิธีการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าคือ ต้องมีประสบการณ์ในฐานะของลูกค้าของบริษัทที่ได้ใช้สินค้าและการบริการด้วยตัวเองก่อน จากนั้นจึงค่อยย้อนถามตัวเองด้วยคำถามเหล่านี้ว่า

- ☞ ฉันรู้สึกอย่างไรกับประสบการณ์ที่ได้รับ ?
- ☞ ฉันอยากเปลี่ยนแปลงอะไร ?
- ☞ ฉันชอบอะไร ?
- ☞ ถ้ามีปัญหาเกิดขึ้น มีการรับมือกับปัญหานั้นอย่างไร ?