

ทักษะในการให้บริการ (Service Mind)

“เซอร์วิส (Service) หรือ บริการ ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ต้องทำงานบริการ
พึงจะมีคุณลักษณะ 11 คำ ตามอักษร

1. **S (smile)** ยิ้ม แยมเข้าใจ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดีๆ เวลาเข้ามาใช้บริการจากเรา ฝึกรยิ้ม
ให้เกิดรอยยิ้มในน้ำเสียง
2. **R (rapidness)** รวดเร็วและมีคุณภาพ ยุคนี้ใครให้บริการได้รวดเร็วทันใจกว่าย่อมได้เปรียบ
3. **V(value)** ไม่ว่าจะทำอะไรต้องคำนึงมูลค่าเพิ่มด้วย ทำอย่างไรให้บริการของเราเกิดคุณค่า
ค่าสูงสุด
4. **I (impression)** ทำช่วงเวลาแรกพบให้น่าประทับใจมากที่สุด ดูแลในเรื่องบุคลิกภาพ การ
แต่งกายให้สะอาด สุภาพ ถูกกาลเทศะ ดูดีในภาพรวม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจตั้งแต่
แรกพบ
5. **C (Courtesy)** ความสุภาพอ่อนโยนทำให้ผู้ที่พบเห็นหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วย รู้สึกประทับใจใน
ความอ่อนน้อมถ่อมตนสำหรับคนไทยการยกมือไหว้ เป็นมารยาทอันงดงาม
6. **E (Endurance)** ความอดทน จำเป็นมากสำหรับงานบริการ เพราะลูกค้ามีหลากหลาย
รูปแบบ บางคนมาแบบอารมณ์ร้อน เราต้องรู้จักควบคุมอารมณ์
7. “**มายด์ (Mind)**” หรือจิตใจ:
8. **M (make believe)** การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม ทำให้คนเรามีความสุข เชื่อในงาน
ที่ทำ มีความสุขและรักในงานบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด
9. **I (insist)** ยืนยันในสิ่งที่ทำ ไม่ว่าจะเจออุปสรรคปัญหาสักกี่ครั้ง ก็ไม่ท้อถอย แม้เจอลูกค้า
ตำหนิ
10. **N (necessitate)** เพราะลูกค้าคือคนสำคัญ และต้องการได้รับการดูแลจากเราเป็นอย่างดี
เราต้องทำให้ลูกค้าทุกคนเป็นคนพิเศษ
11. **D (devote)** อุทิศตนให้กับงานที่ทำ พุ่มเททำงานด้วยหัวใจบริการอย่างเต็มที่