

## การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและยั่งยืนกับลูกค้า

โดยนางสาวฐิติรัชต์ สุตพุ่ม

### ที่มา

ในอดีตที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลเรื่องการใช้ห้องปฏิบัติการของหน่วยงานภายนอกและการจัดฝึกอบรมให้กับหน่วยงานภายนอก (หมู่คณะ) ในขณะนั้นยังมีลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไม่มากนัก โดยลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจะเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการเพียงครั้งเดียวและก็ได้ไม่ได้เข้ามาใช้บริการซ้ำ ทำให้เกิดข้อสงสัยในใจว่าเกิดจากสาเหตุอะไร โดยช่วงนั้นได้มีโอกาสไปอบรมและได้ความรู้มาบ้าง จึงได้นำมาทดลองใช้กับงาน ซึ่งมีวิธีการทำ ดังนี้

**ขั้นแรก** เมื่อเวลาลูกค้าที่เป็นกลุ่มใหญ่ ๆ มาใช้บริการ จะทำการไปพูดคุยกับลูกค้า หรือผู้ประสานงาน โดยได้ทำการคุยและได้สอบถามว่าใครเป็นผู้ดูแลโครงการ ใครเป็นหัวหน้าทีม เมื่อรู้แล้วก็เข้าไปทำการตีสนิท โดยในการเข้าไปตีสนิทก็จะสอบถามถึงความต้องการของลูกค้าและจะให้บริการเป็นอย่างดี และถ้าเป็นไปได้จะขอเบอร์โทรศัพท์หรือ Facebook หรืออีเมล หรือช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถทำได้

**ขั้นที่ 2** เมื่อได้ช่องทางการติดต่อมาแล้ว จะทำให้ลูกค้าไวใจเมื่อมีโอกาส เช่น การโทรศัพท์ไปสวัสดีปีใหม่ การไปกดไล่นใน Facebook เป็นต้น หากมีโอกาสถ้าลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกก็จะเข้าไปคุยทักทายและต้อนรับเหมือนเดิม โดยครั้งนี้อาจจะมีการเยี่ยมหรือของที่ระลึกไปให้

**ขั้นที่ 3** เวลาลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำก็จะเข้าไปสอบถามว่าครั้งก่อนที่เคยมาใช้บริการกับครั้งนี้ลูกค้ามีความคิดเห็นว่าจะปรับปรุงอะไรบ้าง เพื่อครั้งหน้าจะได้พัฒนาให้เกิดความสะดวกมากขึ้น

**ขั้นที่ 4** เมื่อลูกค้าไวใจมากขึ้น กลุ่มไหนที่เราช่วยได้ก็จะรีบเข้าไปช่วยทันที

**ขั้นที่ 5** ปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนาการทำงานให้มีมาตรฐาน

### ตัวอย่างเช่น

เมื่อก่อนสมาคมประกันชีวิตไทยได้มาใช้ห้อง โดยจะมีทีมเจ้าหน้าที่ของสมาคมประกันชีวิตไทยเดินทางมาจาก กทม. และเจ้าหน้าที่ของสำนักคอมพิวเตอร์มาคอยเปิดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ให้ เราก็จะคอยดูวิธีการทำงานอยู่ห่าง ๆ ไม่เข้าไปก้าวกายมากนัก (เป็นการศึกษาวิธีการทำงานของเค้าว่าทำอะไร เพื่อมีอะไรที่เราสามารถช่วยเค้าได้บ้าง) และต่อมาทางสมาคมได้กลับมาใช้บริการอีก เราก็จะเข้าไปคุย และอาสาช่วยเจ้าหน้าที่ของสมาคมประกันชีวิตไทยทุกครั้ง โดยไม่ได้มาแค่เปิดห้องให้เค้าเท่านั้น ทำให้ทางสมาคมประกันชีวิตไทยเกิดความประทับใจเป็นอย่างมาก เพราะสามารถช่วยเจ้าหน้าที่เค้าได้เยอะ

ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายของทางสมาคมประกันชีวิตไทย โดยให้ศูนย์สอบในต่างจังหวัดทำการจัดสอบเอง และให้ทางสำนักคอมพิวเตอร์เป็นผู้ดูแลจัดการการสอบ โดยมีเจ้าหน้าที่ของสำนักคอมพิวเตอร์เป็นผู้ดำเนินการทั้งหมดและส่งผลการสอบให้กับทางสมาคมประกันชีวิตไทย โดยในระยะแรกได้ทำการจัดสอบเดือนละครั้ง และต่อมาได้ขยายการสอบเป็นเดือนละ 2 ครั้ง ในระยะแรกการเปิดสอบจะมีความวุ่นวายและไม่เป็นระเบียบ โดยตัวแทนที่ส่งผู้เข้าสอบจะมายื่นบัตรสอบแทนทำให้ถึงเวลาสอบผู้สอบตัวจริงยังเดินทางมาไม่ถึงทำให้ไม่สามารถเข้าสอบได้ ทางสำนักคอมพิวเตอร์จึงได้กำหนดมาตรการให้ผู้สอบมายื่นบัตรประชาชนเพื่อแสดงตัวตนเข้าห้องสอบด้วยตนเอง และการลงทะเบียนเข้าห้องสอบเมื่อก่อนได้ให้ผู้สอบลงทะเบียนหน้าห้องสอบ (โต๊ะลงทะเบียนชั้น 2) ทำให้เกิดเสียงดังในการรอเข้าห้องสอบ ทางสำนักคอมพิวเตอร์จึงได้มีการ

ย้ายจุดรับลงทะเบียนลงมาชั้น 1 (หน้าบันไดทางขึ้น) เพื่อป้องกันผู้ไม่เกี่ยวข้องขึ้นไปหน้าห้องสอบซึ่งเป็นการลดความวุ่นวายหน้าห้องสอบ ทำให้ผู้เข้าสอบมีสมาธิในการสอบมากขึ้น ต่อมาทางสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการติดประกาศป้ายระเบียบการสอบให้กับผู้เข้าสอบได้ทราบเพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบเพื่อลดข้อโต้แย้งในการทำผิดระเบียบ และได้ให้นำนาฬิกามาตั้งที่โต๊ะลงทะเบียนเพื่อให้ผู้เข้าสอบยึดเวลาในการเข้าสอบเป็นเวลาเดียวกัน



ผู้เข้าสอบตรวจสอบรายชื่อสอบ พร้อมปิดเครื่องมือสื่อสารทุกชนิด

จากปัญหาต่าง ๆ ที่ผ่านมา ทางสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการพัฒนามาตรการดำเนินงาน และดำเนินการตามระเบียบของทางสมาคมประกันชีวิตไทยอย่างเคร่งครัด ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยในทุก ๆ ครั้งที่จัดสอบจะได้ทำการอุดช่องโหว่ในการดำเนินงาน ซึ่งทางสมาคมได้ส่งเจ้าหน้าที่มาสุ่มตรวจวิธีการทำงาน และทำให้ทางสมาคมเกิดความไว้วางใจในการทำงาน จนยกให้ศูนย์ของสำนักคอมพิวเตอร์เป็นศูนย์การจัดสอบตัวอย่างที่ดีเยี่ยม ทำให้ในปัจจุบันทางสมาคมประกันชีวิตไทยได้มีการขยายข้อตกลงการจัดสอบที่สำนักคอมพิวเตอร์จากเดิม 1 ปี เป็น 3 ปี

## สรุป

การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและยั่งยืนกับลูกค้า ต้องเกิดจากการทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ ซึ่งต้องอาศัยระยะเวลาในการสร้างความประทับใจยาวนานจนลูกค้าเกิดความไว้วางใจ ทำให้ลูกค้าเกิดการใช้บริการซ้ำ