VRU

ACAD
+
GE
+
LC

การให้บริการหน้า COUNTER แบบ

SMART

SERVICE

KM

STRATEGY

แลกเปลี่ยน

จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนปัญหา,ความสนใจ และเรียนรู้วิธีการ COP

- สังเคราะห์และสรุปประเด็นปัญหาในการจัดการความรู้ของหน่วยงาน
- รวบรวมประเด็นปัญหาต่าง ๆ จากผู้รับบริการพัฒนารูปแบบการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการให้บริการ

GOALS

- **บุคลากรของหน่วยงานสามารถการให้บริการหน้า COUNTER แบบ SMART SERVICE ด้วย 5 STEP ได้อย่างมีประสิทธิภาพ**
- **ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการให้บริการ**

เขียนออกมา

การให้บริการหน้า COUNTER แบบ SMART SERVICE

5 STEP เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ตอบโจทย์การให้บริการ

1. ทักทาย ต้อนรับผู้ใช้บริการ ด้วยวาจาสุภาพ มีหางเสียง คะ/ครับ อย่างเป็นธรรมชาติ
2. สอบถามความประสงค์ในการใช้บริการ และเป็นนักฟังที่ดี ฟังในสิ่งที่ลูกค้าต้องการจะบอก
3. ดำเนินการให้บริการแบบ SMART
   S = SUPPORTIVE คือ การให้ความช่วยเหลือ ให้การสนับสนุนกับผู้รับบริการ
   M = MANNERED คือ การพูดจาไพเราะ สุภาพ ต่อผู้รับบริการ
   A = ACTIVE คือ การบริการที่มีความรวดเร็ว คล่องแคล่ว ว่องไว กระตือรือร้น
   R = RELIABLE คือ การให้บริการข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ
   T = TECH SAVVY คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการอย่างเชี่ยวชาญ
4. สรุปทวนคำพูดกับลูกค้าเป็นการย้ำความต้องการที่แท้จริง
5. กล่าวขอบคุณผู้ใช้บริการ

ยกระดับ

นำ 5 STEP เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ตอบโจทย์การให้บริการ จัดทำเอกสารแนะนำ 5 STEP เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ตอบโจทย์การให้บริการ

แบ่งปันความรู้ให้เพื่อนร่วมงานให้เพื่อนร่วมงานด้วยวิธี OPL (ONE POINT LESSON)

นำไปใช้

บุคลากรนำ เอกสารแนะนำ 5 STEP เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ตอบโจทย์การให้บริการ ไปใช้ในการให้บริการหน้า COUNTER

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
งานศึกษาทั่วไป และ งานศูนย์ภาษา