

PAR67-CR-003

????????????????????
??????

3/3/2568

/ / / ()

LINE Official

<div>1. 2. 3.</div>	<div><div>1. 2. 3.</div><div>Line OA 5-10</div><div>WI-</div></div>

มาตรฐานการตอบคำถามลูกค้า

วัตถุประสงค์ เพื่อให้การสื่อสารมีความเป็นมืออาชีพ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ลักษณะของมาตรฐานการตอบคำถามลูกค้า :

1. การตอบอย่างรวดเร็ว

- คำตอบควรได้รับภายในเวลา ไม่เกิน 15 นาที
- มีการยืนยันว่าได้รับคำถามแล้ว และจะดำเนินการตอบคำถามต่อไป
เช่น จะตอบกลับลูกค้าภายใน 3 นาที

2. ความชัดเจนและกระชับ

- ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมา และให้ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการ เช่น
ลูกค้า : สอบถาม สีนํ้า ค่ะ
พนักงานขาย : ลูกค้าต้องการสีนํ้า ทา ภายใน หรือ ภายนอก ค่ะ
- หลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์ที่ซับซ้อนหรือเข้าใจยาก
- หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติม ควรแนะนำให้ลูกค้าติดต่อกลับ

3. การใช้ภาษาที่สุภาพและเป็นมืออาชีพ

- ใช้ภาษาที่สุภาพและเป็นทางการ เพื่อแสดงถึงความเคารพและให้เกียรติแก่ลูกค้า เช่น
เดี๋ยวก่อน ใช้เป็น รอสักครู่
➡ รอสักครู่ เชื้อคัสตินค้า ให้นะคะ
➡ สักครู่ ตรวจสอบ ให้ค่ะ
- หลีกเลี่ยงการใช้คำที่ไม่สุภาพหรือเป็นทางการเกินไป

4. การฟังและเข้าใจความต้องการของลูกค้า

- รับฟังคำถามหรือข้อสงสัยจากลูกค้าอย่างรอบคอบ
- ไม่ควรตอบคำถามโดยข้ามประเด็นหรือไม่ให้ความสำคัญกับข้อสงสัยที่ลูกค้ากล่าวถึง

5. การเสนอทางเลือกและคำแนะนำ

- หากลูกค้าร้องขอคำแนะนำหรือทางเลือก ควรให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และสอดคล้องกับสถานการณ์
 - หากมีทางเลือกอื่นๆ ให้ชัดเจนว่าแต่ละทางเลือกมีข้อดีและข้อเสียอย่างไร
- โดยอาจจะถ่ายรูปสินค้า หรือ แคตตาล็อก ให้ลูกค้าพิจารณาเลือก

6. การใช้โทนเสียงที่เป็นมิตร

- ควรให้คำตอบที่มีความอ่อนโยน และสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรในการสื่อสาร
- หลีกเลี่ยงการตอบด้วยคำพูดที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่ดีหรือถูกตำหนิ

7. การแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ

- หากลูกค้ามีปัญหาหรือคำร้องเรียน ควรตอบอย่างมีประสิทธิภาพและเสนอวิธีแก้ไขที่เหมาะสม
- หากจำเป็นต้องให้ลูกค้ารอการดำเนินการ ควรอธิบายสถานการณ์และระยะเวลาให้ชัดเจน

8. การตรวจสอบและสรุปคำตอบ

- หลังจากตอบคำถาม ควรทบทวนคำตอบเพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีการเข้าใจผิดและข้อมูลที่ให้ถูกต้อง
- สรุปคำตอบให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย และให้คำแนะนำที่ชัดเจน

**** ข้อควรระวัง การสรุป ไม่ใช่ การใช้คำซ้ำๆ ย้ำ มากจนเกินไป ****

9. การทำตามสัญญา

- หากมีการให้คำมั่นว่าจะดำเนินการบางอย่าง ควรทำให้ตรงตามกำหนดเวลาและเงื่อนไขที่สัญญาไว้

เช่น การนัด วัน / เวลา ในการจัดส่ง

10. การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

- ใช้เครื่องมือหรือระบบการติดตามคำถามและคำตอบ เช่น ระบบ CRM (Customer Relationship Management) เพื่อจัดการคำถามจากลูกค้าอย่างเป็นระเบียบ
- หากคำถามมีความซับซ้อน สามารถใช้สื่อรูปภาพ วิดีโอ หรือเอกสารเพิ่มเติมในการอธิบาย

ตัวอย่างการตอบคำถามลูกค้า:

ลูกค้า: “สินค้าที่สั่งไปยังไม่ถึงเลยครับ”

พณฯ. : “สวัสดีค่ะ/ครับ ขอขอบคุณที่ติดต่อมาค่ะ ขออภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้น ขอทราบชื่อ หรือ สมาชิก ของลูกค้า ได้ไหมคะ/ครับ เพื่อให้เราสามารถตรวจสอบสถานะการจัดส่งได้อย่างรวดเร็วค่ะ/ครับ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ”

จากกรณีศึกษา ที่เกิดขึ้น

- การสื่อสารกับลูกค้า ไม่ตรงวัตถุประสงค์ ไม่ได้สอบถามการใช้งานของลูกค้า หรือ แนะนำไม่ตรงใจลูกค้า



Rainie 🌞 🌻 🔊

🔔 ต้องดำเนินการ

🔔 ดำเนินการแล้ว

🔍 ค้นหา



17.03 น.



รบกวนขอถามราคาสินค้าเพิ่มเติมนะคะ

- สมาร์ทบอร์ด SCG 8.0 มม. เป็น ขอบลาด แทนนะคะ
- วีวบอร์ด 16.0 มม.
- สกรู ยิปซัม ยาว 1 นิ้ว
- สกรู ปลายแหลม สมาร์ทบอร์ด 25 มม.
- สกรู ปลายสว่าน วีวบอร์ด
- ปูนฉาบสมาร์ทบอร์ด SCG
- ปูนฉาบยิปซัม
- ผ้าฉาบยิปซัม
- ผ้าฉาบด้าย สมาร์ทบอร์ด
- โฟมเส้นวีว
- โพลียูรีเทน วีวเฟล็กซ์
- วีว อีพ็อกซี
- วีวเคลียร์การ์ด

23.50 น.

26 ก.พ. (พ.)

Bovy 🧡 Athcraporn 🧡

อ่านแล้ว
7.34 น.

ได้เลยค่ะ

Bovy 🧡 Athcraporn 🧡

อ่านแล้ว
7.52 น.



ดาวนโหลด



แล้วราคาสามารถทบอर्ड ขอบเรียบ กับขอบลาด ราคาเท่ากันไหมยัยคะ

8.45 น.

Bovy Athcraporn



อ่านแล้ว
9.06 น.

ดาวนโหลด



รบกวนขอคอนเฟิร์มอีกทีนะคะ

13.11 น.



ตัวสารถบอर्डมีเป็น ขอบลาด ไข่ม้อยคะ

ไม่เอาแบบขอบเรียบคะ

13.12 น.

วันนี้



ขอสั่งวีว้าบอर्ड 16.0 มม. 8 แผ่นคะ

1.51 น.



ได้คิวส่งเร็วสุดวันไหนคะ

รบกวนขอเปลี่ยนแอดมินคนขายนะคะ

จะขอสอบถามสินค้าอื่นเพิ่มเติมด้วยคะ

1.52 น.

ying วรมาศ *U_U*

อ่านแล้ว

สวัสดีคะ

อ่านแล้ว
8.40 น.

สักรูให้น้อง ฟลัก ติดต่อลูกค้านะคะ



ได้คะ รบกวนด้วยนะคะ

8.42 น.

ying วรมาศ *U_U*

อ่านแล้ว

คะ

อ่านแล้ว
8.51 น.

ลูกค้าจะสอบถามสินค้าอะไรเพิ่มเติมคะ



sikaflex ultra extra สีดำ
ผ้ายิปซัม
ผงยิปซัม 25 โล
แลคเกอร์พร้อมใช้ สีใสด้าน
กระดาษทรายเบอร์ 3 ขัดไม้
กระดาษทรายเบอร์ 0 ขัดไม้
สื่อะคริลิค สีขาวด้าน ถึงใหญ่
สีรองพื้น 7 ลิตร ปูนใหม่

8.59 น.

