

**“Nothing is too small to know, and nothing is too big to attempt.” - William Van Horne**

วันนี้ผมมีคำถามง่าย ๆ มาให้ลองตอบกันดูครับ

สมมติว่าคุณเป็นผู้จัดการร้านอาหารแห่งหนึ่ง ระหว่างเดินตรวจตราดูความเรียบร้อย จู่ ๆ ก็มีเสียงแก้วแตกดัง “เพลิง” สายตาทุกคู่หันมาที่ต้นเสียงซึ่งกำลังร้องไห้จ้า เด็กน้อยผู้น่าสงสารเปลือเอามือไปปิดแก้วน้ำส้มตกพื้น คุณแม่พยายามปลอบลูกให้หยุดร้องด้วยใบหน้าที่แดงก่ำไม่แพ้กัน เพราะอายสายตาที่จ้องมาที่เธอกับลูกเป็นตาเดียว

ในฐานะที่เป็นผู้จัดการร้าน คุณจะรับมือกับสถานการณ์นี้อย่างไรครับ

- ก) รีบสั่งพนักงานให้ไปเอาไม้ถูมาทำความสะอาดพื้นโดยด่วน
- ข) รีบเดินเข้าไปดูแลคุณแม่พร้อมน้ำส้มแก้วใหม่
- ค) ทั้ง 2 ข้อ

ถ้าคุณเลือกข้อใดข้อหนึ่งทีกล่าวข้างต้น ถือว่าเป็นการให้บริการขั้นพื้นฐานเท่านั้นครับ แต่ลองนึกดูว่ามันจะดีกว่ามั๊ย ถ้าคุณเดินตรงไปที่เด็กน้อยคนนั้นด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม พร้อมหยิบผ้าเช็ดหน้าสีขาวสะอาดออกจากกระเป๋าเสื้อของคุณเพื่อเช็ดน้ำส้มที่กระเด็นเปรอะเปื้อนเสื้อผ้าของลูกค้าตัวจิ๋วของคุณอย่างบรรจง

จากนั้นค่อยส่งลูกน้องให้จัดการทำความสะอาดพื้นให้เรียบร้อย ขณะเดียวกันก็จัดน้ำส้มแก้วใหม่มาให้คุณแม่ ซึ่งก็คงตกใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่แพ้กัน พร้อมจัดการเสิร์ฟอาหารที่สั่งไว้ให้ลูกค้าด้วยตัวเอง ถึงตอนนี้เด็กก็คงหยุดร้อง ในขณะที่คุณแม่ก็ประทับใจว่าคุณใส่ใจดูแลลูกน้อยและตัวเธอดีเหลือเกิน

เมื่อเธอจ่ายเงินเสร็จ คุณรีบไปยืนรออยู่ที่ประตูร้านและยื่นคูปองส่วนลดให้ เพื่อที่ครั้งต่อไปที่เธอและลูกได้มารับประทานอาหารที่นี่อีก เธอจะได้รับส่วนลดทันที ก่อนกล่าวขอบคุณเธอและลูกอีกครั้งที่มาใช้บริการแล้วค่อยเปิดประตูร้านให้อย่างสุภาพ

อ่านมาถึงตรงนี้ หลายคนอาจร้องว่า “โธ่โห” ต้องทำถึงขนาดนี้เลยหรือ เพียงเพราะลูกค้าคนหนึ่งซุ่มซามทำแก้วตกแตก แค่ทางร้านไม่คิดค่าเสียหายก็น่าจะดีเกินพอแล้ว คำตอบคือ จ้าเป็นครับ เพราะการเอาใจใส่ดูแลลูกค้าคือหน้าที่ของคนที่ทำงานบริการ หากเราทำได้แค่ให้บริการ basic ที่เขาสามารถหาจากที่ใดก็ได้ เราก็ไม่สามารถเป็นตัวเลือกที่ลูกค้าจะคิดถึงเป็นอันดับแรก อย่างมากก็อาจเป็นแค่หนึ่งในตัวเลือกที่เขาคิดว่ามีก็ดี ไม่มีก็ได้

การทำธุรกิจที่มี “บริการ” คือหัวใจสำคัญ เราต้องทุ่มเทและใส่ใจในทุกรายละเอียด เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าจะได้รับความสะดวกสบายทุกครั้ง ทุกที่ และทุกเวลาที่เขามาใช้บริการ ดังนั้น คำขวัญประจำใจของคนทำงานบริการคือ “ไม่มีอะไรเล็กน้อยเกินไปที่จะรู้ และไม่มีอะไรยิ่งใหญ่เกินไปที่จะพยายาม”

การให้ความสำคัญกับรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่คนอื่นมองข้าม คือแต้มต่อที่เพิ่มเสน่ห์ให้กับบริการของเรา ทว่าการให้เวลากับรายละเอียดปลีกย่อยเหล่านี้ ต้องใช้ความอดสาหะพอสมควร แต่ถ้าเราคิดได้ว่าไม่มีอะไรยากเกินไปที่จะพยายาม ปัญหาที่คงไม่ใช่ปัญหาอีกต่อไป

ที่นี่เราลองกลับไปที่ร้านเดิมและสำรวจดูอีกครั้งดีมั๊ยครับว่ายังมีรายละเอียดอะไรบ้างที่เราสามารถปรับปรุงได้ เพื่อให้ทุก Touch point สามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ลองจินตนาการว่าถ้าเราคือลูกค้าที่กำลังเดินหาร้านอาหารดี ๆ สักร้านหนึ่ง อะไรคือองค์ประกอบที่จะทำให้เราประทับใจ

อย่างแรกก็คงหนีไม่พ้นเรื่องการแต่งร้าน ถ้าร้านดูดีน่านั่งเราคอยเดินเข้าไปข้างใน ถ้ามีพนักงานเดินเข้ามาทักทายอย่างเป็นมิตรพร้อมนำไปยังที่นั่งก็คงดีไม่น้อย เพราะเราไม่เคยมาอาจจะยังไม่คุ้นกับสถานที่ ที่นี่ก็มาถึงเมนู ถ้าเย็บเล่มสวยงาม มีรูปประกอบอย่างดี ก็จะช่วยให้ตัดสินใจเลือกอาหารได้ไม่ยากนัก หากไม่แน่ใจก็มีพนักงานที่พร้อมให้คำแนะนำ

เมื่ออาหารมาเสิร์ฟ หากหน้าตาเหมือนในรูปที่โชว์ไว้ รวมทั้ง งาน ชาม ช้อน ส้อม ล้วนสะอาดสะอ้านก็ยิ่งประทับใจ เพราะบางร้านถ่ายรูปอาหารไว้เพื่อโชว์จริง ๆ กุ้งเป็นกุ้ง ปลาเป็นปลา แต่พอเห็นของจริงแล้วก็มีอึ้งกันไปหลายครั้งเหมือนกัน

เอาเป็นว่าร้านนี้สอบผ่านแล้วกันนะครับ หลังจากเอร็ดอร่อยกับอาหารแล้วก็ถึงเวลาเช็คบิล ถ้าพนักงานได้รับการฝึกมาก็คงไม่มีปัญหาเรื่องคิดเงินผิดให้ลูกค้าเสียอารมณ์ ปกติแค่นี้ก็น่าจะจบกระบวนการแล้วใช่ไหมครับ แต่อย่าลืมว่ายังมีอีกสองจุดที่สามารถทำลายความประทับใจทั้งหมดลงได้ภายในพริบตาถ้าไม่ดูแลให้ดี ไข่แล้วครับ ห้องน้ำและห้องครัว

หากลูกค้าเกิดอยากเข้าห้องน้ำขึ้นมาแล้วเดินไปหลังร้าน ระหว่างทางผ่านห้องครัวแต่บังเอิญเห็นแมลงสาบวิ่งตัดหน้าไป คงไม่ต้องบรรยายใช่ไหมครับว่าเขาจะรู้สึกอย่างไร และเหตุการณ์คงจะยิ่งเลวร้ายขึ้นไปอีก เมื่อเข้าไปในห้องน้ำแล้วพบว่ามึลลินไม่พึงประสงค์แถมมีร่องรอยความสกปรกปรากฏให้เห็น

จบกันครับ ความประทับใจทั้งหมดสลายหายไปอย่างรวดเร็ว จากร้านที่กะว่าจะชวนพ่อแม่พี่น้องมากินสักหน่อย ก็คงพุ่งพรวดขึ้นสู่อันดับที่ท็อปเท็นของ Black list ร้านอาหารสุดสยองได้อย่างรวดเร็ว ความพยายามของคุณในการทำหน้าร้านให้ดูดี ทำอาหารให้อร่อย ความทุ่มเทฝึกสอนพนักงานให้สุภาพเรียบร้อยก็จะไร้ผลไปในเสียวินาที

ดังนั้น ถ้าอยากทำงานบริการ อย่ามองข้ามเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ นะครับ เพราะลูกค้าที่ควักกระเป๋าเข้ามาซื้อบริการของเรา เราไม่ได้คิดอย่างนั้นด้วย ทุก Touch point สำคัญเท่ากันหมด ไม่ว่าจะหน้าร้านหรือหลังร้าน วันนี้ลองสำรวจดูร้านหรือกิจการของคุณนะครับว่า มีตรงไหนที่ต้องปรับปรุงอีกบ้าง ค่อย ๆ ทำไปก็ได้ครับ เรื่องแบบนี้ต้องใช้เวลาและมีค่าใช้จ่ายทั้งนั้น แต่อย่าให้อุปสรรคใดทำให้ละความตั้งใจนี้เสียนะครับ เพราะไม่มีอะไรยากเกินความพยายาม และไม่มีอะไรเล็กน้อยเกินไปสำหรับงานบริการครับ.