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

เนื่องจากตอนนี้เป็นตอนต่อจากคราวที่แล้ว เลยขอใช้ quote เดิมอีกสักครั้งนะคะ

อาทิตย์ก่อนผมเขียนไว้ว่า คำขวัญประจำใจของคนทำงานบริการคือ “ไม่มีอะไรเล็กน้อยเกินไปที่จะรู้ และไม่มีอะไรยิ่งใหญ่เกินไปที่จะพยายาม” เพราะการให้ความสำคัญกับรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่คนอื่นมองข้ามคือแต้มต่อที่เพิ่มเสน่ห์ให้กับบริการของเรา ดังนั้น ทุก Touch point จึงสำคัญเท่ากันหมดในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า

ขอยกตัวอย่างเรื่องใกล้ตัวสักเรื่องหนึ่งนะคะ

เมื่อประมาณสองอาทิตย์ก่อน ผมแอบไปดูการแข่งขันด้านบริการของพนักงาน DTAC Shop มา สนุกสนานมากครับ เพราะคนที่ผ่านเข้ามาถึงรอบตัดเชือกที่กรุงเทพฯ คือคนที่ชนะการแข่งขันระดับจังหวัดและระดับภาคมาแล้ว จากร้าน DTAC Shop 300 กว่าร้านทั่วประเทศ มีคนเข้าร่วมการแข่งขันกว่า 100 คน และคัดเลือกเหลือแค่ 24 คนเพื่อมาชิงเคียวกันในรอบสุดท้าย

วัตถุประสงค์ในการจัดงานนี้ขึ้น มาจากการที่เราได้รับการร้องเรียนจากลูกค้าบ่อย ๆ ว่า ร้าน DTAC Shop ยังมีบริการที่ไม่ค่อยดีนัก ทั้งเรื่องความล่าช้าในการให้บริการ และการขาดความรู้ของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของบริษัท

เราเลยคิดกันว่า นอกจากจะต้องลงทุนพัฒนาระบบและปรับปรุงร้านเพื่อให้สามารถให้บริการที่ครบวงจรแก่ลูกค้าแล้วก็น่าจะมีโครงการที่กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เหล่านี้รู้สึกรักและภูมิใจในงานที่ทำด้วย เพราะงานบริการนั้น ต่อให้มีระบบดีแค่ไหน แต่ถ้าคนคุมระบบไม่รู้สึกว่าการงานของเขามีความสำคัญ ผลงานก็ออกมาไม่ดี ซึ่งลูกค้าสามารถรับรู้ได้ทันทีที่ก้าวเข้ามาในร้าน

ดังนั้น เราจึงจัดการแข่งขันระหว่างพนักงาน DTAC Shop ขึ้นมา มีชื่อเรียกภายในว่า All Star Competition 2006 โดยการแข่งขันจัดขึ้นที่ร้าน DTAC Shop จริง ๆ สาขาหนึ่งในกรุงเทพฯ ลูกค้าก็เป็นลูกค้าจริง ๆ ที่เข้ามาใช้บริการในวันนั้น คะแนนที่ให้จะแบ่งตามประเภทของงานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ เช่น แผนกแคชเชียร์คอยรับชำระบิลให้ลูกค้า แผนกให้ความรู้และคำแนะนำเรื่องบริการหรือโปรโมชั่นต่าง ๆ และแผนกอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถได้รับการที่ต้องการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่วนใหญ่ก็คือบริการหลัก ๆ ที่ลูกค้ามักจะร้องเรียนเข้ามาว่ายังไม่มีความมาตรฐานที่ดีพอ

การแข่งขันเริ่มตั้งแต่ร้านเปิดจนถึงเวลาร้านปิด ผู้เข้าแข่งประจำอยู่ที่จุดให้บริการตามลักษณะงานที่ตัวเองรับผิดชอบและให้บริการลูกค้าที่เข้ามาในร้านเหมือนปกติ แต่จะมีคณะกรรมการที่คอยให้คะแนนอย่างละเอียด ทั้งในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ กิริยามารยาท ไหวพริบในการแก้ไขปัญหา และความแม่นยำเรื่องข้อมูล แต่คะแนนที่มีค่าที่สุดคือ คะแนนที่ได้จากลูกค้า เพราะหลังจากได้รับการบริการแล้ว เราจะมี การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทันทีว่าเขาคิดว่าบริการที่ได้รับนั้นดีพอหรือไม่ และยังมีจุดไหนที่ต้องแก้ไขปรับปรุงอีกบ้าง

เมื่อการแข่งขันสิ้นสุดลง คณะกรรมการรวบรวมคะแนนและประกาศผลการแข่งขันในช่วงค่ำ ซึ่งแม้รางวัลจะไม่ได้มีมูลค่ามากมายอะไร แต่ผมคิดว่ามีคุณค่าทางจิตใจต่อผู้รับรวมไปถึงบรรดากองเชียร์ที่ลงทุนเดินทางมาจากจังหวัดต่าง ๆ เพื่อมาให้กำลังใจตัวแทนของตัวเองอย่างล้นหลาม คนที่พลาดรางวัลปีนี้ก็รับปากเป็นมั่นเหมาะว่าจะพยายามฝึกฝนฝีมือเพื่อมาประชันความสามารถกันอีกครั้งในปีหน้า

หลายคนคงสงสัยว่า แล้วคุณภาพการให้บริการที่ร้านจะดีขึ้นหรือไม่หลังจากการแข่งขันเสร็จสิ้นลง จากการจัดการแข่งขันครั้งแรกไปเมื่อปีที่แล้ว เราพบว่าจำนวนคำร้องเรียนจากลูกค้าลดลงเกือบครึ่งหนึ่ง ในขณะที่เจ้าหน้าที่ก็มีทักษะการให้บริการดีขึ้นโดยดูจากคะแนนที่ได้จากการแข่งขันในปีนี้

จากการได้คุยกับเจ้าหน้าที่บางคน ผมยังพบว่าพวกเขารู้สึกดีที่มีคนให้ความสำคัญกับงานที่พวกเขาทำอยู่ในอดีตหลายคนแอบน้อยใจว่าพนักงาน DTAC Shop เป็นแค่ลูกจ้างตัวเล็ก ๆ ไม่ได้มีความสำคัญเหมือนฝ่ายอื่น ๆ แต่พอมีการจัดการแข่งขันนี้ขึ้นมา พวกเขาจึงรู้สึกว่าการงานที่ทำไม่ได้ละลายหายไปใ้อากาศ แต่ยังมีคนมองเห็นคุณค่า และที่สำคัญคือคอมเมนต์ของลูกค้าทำให้พวกเขามีกำลังใจที่จะทำให้ดีขึ้นไปอีก

ผมเคยพูดไว้ว่า รูปแบบการแข่งขันในอุตสาหกรรมนี้จะหันไปเน้นเรื่องคนและงานบริการมากขึ้น เพราะมีแค่สองปัจจัยนี้เท่านั้นที่จะสร้างความได้เปรียบและความแตกต่างได้ในระยะยาว ดังนั้น ทุกอย่างที่เราทำตอนนี้คือการปูพื้นฐานไปสู่การสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

ถ้าเราเชื่อเรื่องการให้ความสำคัญกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ต่อไปงานที่หลายคนเคยมองว่าเป็นงานเล็กน้อย เช่น บริการหน้าร้าน การรับโทรศัพท์ลูกค้าที่คอลล์เซ็นเตอร์ ระบบแจ้งค่าบริการ บริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ การจัดทำเอกสารส่งถึงลูกค้า ฯลฯ ก็มีโอกาที่จะพัฒนาให้ดีขึ้นได้อีก ดังนั้นเราจึงมีสโลแกน **“ไม่มีเรื่องไหนเล็กเกินไปสำหรับเรา”** เพื่อคอยย้ำเตือนตัวเองอยู่เสมอ และจะเป็นมากกว่าคำขวัญบนโปสเตอร์สวย ๆ ที่ติดไว้บนบอร์ดของบริษัทหรือในโฆษณาบนหน้าหนังสือพิมพ์

อย่างน้อยวันนี้เราก็ได้เริ่มนับหนึ่งแล้ว ก้าวต่อไปกำลังใจจะตามมา อาจจะเป็นก้าวเล็ก ๆ หลาย ๆ ก้าว แต่ผมเชื่อว่าทุกก้าวสำคัญเท่ากันหมดในการทำให้เราไปถึงเส้นชัย...ถ้าเราพยายามครับ.