****

**กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM)  
วันพฤหัสบดีที่ ๑๙ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๐ เวลา ๑๐.๔๐ น.  
ณ เคาน์เตอร์บริการยืม – คืน สำนักหอสมุด อาคาร D ชั้น ๒  
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**รายนามผู้มาร่วมกิจกรรม**  ๑. อาจารย์สรัญญา รุจิเรขเรืองรอง  
 ๒. อาจารย์อนุสรณ์ อ่อนช้อย  
 ๓. คุณรัตนา พรหมสวัสดิ์  
 ๔. คุณพรทิพย์ พันธุ์รัตน์  
 ๕. คุณปรางทิพย์ ทับทอง  
 ๖. คุณชิรตา จิรโพธธนภัท  
 ๗. คุณธนกฤต สุขแก้ว  
 ๘. คุณอธีรารัศมิ์ โพธิ์ใหญ่  
 ๙. คุณสุริยาพร คงจันทร์  
 ๑๐. คุณจิราภรณ์ บุญชู  
 ๑๑. คุณณัฎฐณิชา ยุทธโกวิท  
 ๑๒. คุณอัมพร เกตุทิศ  
 ๑๓. คุณนภา ณ บางช้าง  
 ๑๔. คุณธนพร ฤทธิชัย  
 ๑๕. คุณจินตนา ซูโอ๊ะ  
 **รายนามผู้ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม** ๑. คุณพุทธชาด สุขสอาด ลาป่วย (ปวดชาฝ่ามือ ไปพบแพทย์)  
 ๒. คุณธนวรรณ พันธ์เพชร ติดภารกิจประจำจุดตรวจทางเข้า - ออก

**กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM)  
เรื่อง “เทคนิคการรับมือลูกค้าขาวีน”  
ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร  
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๐ สำนักหอสมุด ได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ (KM) ภายในสำนักหอสมุดเรื่อง “เทคนิคการรับมือลูกค้าขาวีน” จึงขอนำเสนอแนวคิดและวิธีปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้บริการ ๗ หัวข้อ ดังนี้

**๑. การเป็นผู้ฟังที่ดี**  
 ผู้ให้บริการมีหน้าที่ฟัง ให้ลูกค้าได้ระบายอารมณ์หรือพูดในสิ่งที่ต้องการ โดยไม่มีการโต้เถียง   
ไม่พูดแทรก ใช้หัวใจรับฟังทุกเรื่องราว ยิ้มรับทุกปัญหา มีการสื่อภาษากายให้ลูกค้าเห็นถึงความเป็นมิตร  
และความจริงใจ เปิดใจรับฟังปัญหาโดยปราศจากอคติ

**๒. การคิดก่อนพูด**  
 คิด ทบทวนทุกครั้งก่อนที่จะพูดกับลูกค้า ผู้ให้บริการต้องมีความอ่อนน้อม เมื่อลูกค้าเริ่มอารมณ์เย็นลง   
ผู้ให้บริการอาจจะมีการพูดทีจริงทีเล่น หรือพูดให้ลูกค้ารู้สึกขำบ้าง เป็นการสร้างสีสันและคลี่คลายสถานการณ์ที่ตึงเครียด

**๓. การอธิบายและการให้ข้อมูล**   
 เมื่อลูกค้าพูดจนจบแล้ว ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายและให้ข้อมูลแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งบางครั้งอาจต้องอธิบายเรื่องเดิม ๆ ซ้ำหลายรอบ จะต้องไม่รู้สึกเบื่อ ให้คิดเสียว่าลูกค้า คือ ญาติมิตร หรือคนใกล้ชิดที่เราต้องคอยดูแล และให้บริการให้ดีที่สุด

**๔. การแก้ไขปัญหาระหว่างการให้บริการ**  
 ผู้ให้บริการต้องมีความกระตือรือร้น และใส่ใจลูกค้า ช่วยลูกค้าแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยผู้ให้บริการอาจจะนำเสนอวิธีแก้ไขปัญหาหลาย ๆ ทางให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้มีโอกาสตัดสินใจหรือมีทางเลือก  
ในการแก้ไขปัญหา

**๕. การแสดงความรับผิดชอบ**  
 ในกรณีที่ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิด ไม่ว่าจะเกิดจากการสื่อสารบกพร่องหรือกรณีอื่น ๆ ที่ทำให้ลูกค้าเข้าใจผิด ผู้ให้บริการควรแสดงความรับผิดชอบด้วยการน้อมรับความผิด และขอโทษด้วยความจริงใจ การกล่าวคำว่า “ขอโทษ” จะทำให้สถานการณ์ดีขึ้น

**๖. การติดตามผลในการแก้ไขปัญหา**  
 เมื่อกระบวนการแก้ไขปัญหาจบลง ผู้ให้บริการควรติดตามผลของการแก้ไขปัญหาว่าสัมฤทธิ์ผลหรือไม่ หากไม่สัมฤทธิ์ผลควรหาวิธีการแก้ไขปัญหาต่อไป เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

**๗. การฝึกจิตปล่อยวาง และให้อภัย**  
 ในกระบวนการทำงาน ผู้ให้บริการต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ผู้ร่วมงานเป็นลูกค้าของเราเช่นกัน บ่อยครั้งที่ในการทำงานหรือประสานงาน อาจมีการกระทบกระทั่ง ทำให้มีการวีนกันไปมา จึงต้องฝึกจิต  
ปล่อยวาง ไม่มีใครที่จะเป็นหรือทำในสิ่งที่เราคาดหวังตลอดเวลา การฝึกจิตปล่อยวางจะทำให้เรามีความสุขสงบในจิตใจ และต้องฝึกให้อภัยตัวเอง และให้อภัยผู้อื่น ในการทำงานต้องส่งมอบงานที่ดีที่สุด ดูง่ายที่สุดให้แก่ผู้ร่วมงานที่ต้องรับงานของเราไปทำต่อ  
 ในฐานะผู้ให้บริการ ควรมีความอดทน อดกลั้นและน้อมรับคำแนะนำจากลูกค้า เพื่อนำสิ่งเหล่านั้นมาปรับปรุง และพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น