

Vana Nava Way For Lifeguard

การบริการในรูปแบบของสวนน้ำสำหรับไลฟ์การ์ด



Vana Nava's Core Values: 5Es

ค่านิยมองค์กร 5 ประการ

- ▶ **Exciting** พร้อมให้บริการ
- ▶ **Extraordinary** พัฒนางานอย่างสร้างสรรค์
- ▶ **Entertaining** เชื่อมต่อสานสัมพันธ์
- ▶ **Engaging** สมานฉันท์สามัคคี
- ▶ **Empathetic** ทำกิจกรรมดีเพื่อสังคม

Vana Nava's Core Values: 5Es

ค่านิยมองค์กร 5 ประการ

- ▶ **Exciting:** พร้อมให้บริการ
- ▶ **For guest:** amazing, memorable
- ▶ สำหรับลูกค้า: มหัศจรรย์ ตื่นตาตื่นใจ น่าประทับใจ
- ▶ **For us:** service focus & influencing others
- ▶ สำหรับพวกเรา: เน้นการบริการ ทำให้ลูกค้าอยากมีส่วนร่วมและมาใช้บริการกับเรา

As a Vana Nava Guest

ในฐานะลูกค้า

► What do you expect? คุณคาดหวังอะไร?



What do guests expect?

ลูกค้าคาดหวังอะไรจากเรา

- ▶ เครื่องเล่นและสถานที่
- ▶ สนุกสนาน ไร้ใจ แปลกใหม่
- ▶ **Be 1st** อยากอวด อยากบอกต่อ
- ▶ ได้มาเยือนแล้ว **ไม่ out**
- ▶ บรรยากาศ

“การบริการ”

As a Service Provider

ในฐานะผู้ให้บริการ

► How would you manage to meet those expectations?”

เราจะจัดการกับความคาดหวังนั้นอย่างไร



Exceed guest's expectation before they expect.

สร้างความประทับใจให้ลูกค้าก่อนที่จะเริ่ม
คาดหวัง



As a Service Provider

ในฐานะผู้ให้บริการ

► What you shouldn't expect from the guest?"

สิ่งใดที่เราไม่ควรคาดหวังจากลูกค้า



“ลูกค้าไม่รู้ทุกเรื่อง”



Vana Nava Service Way

สิ่งที่ถูกคาดหวังจากการบริการ

- ▶ **Be Ready:** ความสบายตา สบายใจ - พร้อมให้บริการ
- ▶ **Be Knowledgeable:** ตอบโจทย์อย่างถูกต้อง
ชัดเจน และรวดเร็ว!
- ▶ **Be Friendly:** มีมิตรภาพ มีมนุษยสัมพันธ์
- ▶ **Be Polite:** ได้รับเกียรติ ได้รับการนับถือ
- ▶ **Be Empathetic:** เอาใจเขามาใส่ใจเรา
- ▶ **Be Professional:** ความเป็นมืออาชีพ

Vana Nava Service Way Be Ready

► ความประทับใจแรกอยากลืมเลือน



Vana Nava Service Way Be Ready

► ความประทับใจแรกยากลืมเลือน



Vana Nava Service Way (Cont.)

▶ “Be Knowledgeable” - รู้งาน

- ▶ มีความรู้ในสิ่งที่ให้บริการเป็นอย่างดี
- ▶ เตรียมตอบคำถามที่ถูกถามบ่อยครั้ง
- ▶ Make it clear-don't make it up!

Vana Nava Service Way

“Be Polite”

ให้เกียรติลูกค้าไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตาม



Be Polite - Body Gesture

(ท่าทางในการให้บริการ)

การสื่อสารที่เราใช้ในการให้บริการ แบ่งออกเป็น

► Verbal - ด้วยภาษาพูด



► Non Verbal - ด้วยกิริยาท่าทาง



► Tone - ด้วยน้ำเสียง

Be Polite - Body Gesture

(ท่าทางในการให้บริการ)

Non verbal ไม่ได้อยู่ที่พูดอะไร แต่อยู่ที่พูดอย่างไร

▶ สายตา

▶ กล้ามเนื้อใบหน้า

▶ ท่าทาง



Be Polite - Body Gesture

(ท่าทางในการให้บริการ)

แตกต่างกันอย่างไร ระหว่าง



สรรพนามที่ใช้เรียกลูกค้า

ที่ไม่ควรใช้

▶ เธอ พี่ เจ้ ตัวเอง จ๊ะ จ้า

ที่ควรใช้

▶ คุณลูกค้าครับ คุณลูกค้าคะ

สรรพนามที่ใช้เรียกตัวเอง

ที่ไม่ควรใช้

▶ น้อง เรา ฉัน เค้า

ที่ควรใช้

▶ ชื่อเล่น ผม หนู

Vana Nava Service Way

- ▶ **“Be Empathetic”**-เอาใจเขามาใส่ใจเรา
- ▶ ปัญหาอาจเกิดจากความไม่เข้าใจในระบบ - อธิบาย
- ▶ ปัญหาอาจเกิดจากตัวบุคคล - อย่าแก้ตัว
- ▶ เข้าใจลูกค้าและปัญหาของลูกค้า - พร้อมรับฟัง
- ▶ ใส่ใจในการแก้ปัญหา - เสนอทางเลือก

“Be PROFESSIONAL”

จงเป็นมืออาชีพ

► มีความเชี่ยวชาญ

► มีสามัญสำนึก

► รู้จักแยกแยะงานออกจากเรื่องส่วนตัว



Not Professional

สิ่งที่แสดงว่าไม่เป็นมืออาชีพในงานบริการ

- ▶ หน้าบูตบิ่ง ไม่รับแขก
- ▶ ไม่สนใจลูกค้าที่อยู่ตรงหน้า ยุ่งกับเอกสารตรงหน้า ให้ลูกค้ารอโดยไม่จำเป็น
- ▶ พนักงานคุยกันเอง หรือคุยกันเสียงดัง ไม่เกรงใจลูกค้า
- ▶ เล่นโทรศัพท์!
- ▶ ไม่กระตือรือร้น แสดงอาการปฏิกิริยาที่ไม่พร้อมให้บริการ ทำยืน ทำนั่ง
- ▶ เร่งลูกค้ามากเกินไป กระโชกโฮกฮาก
- ▶ พนักงานเกียวก้นให้บริการ

What do you notice?

สังเกตเห็นอะไรในรูปนี้



คำถามที่พบบ่อย

- ▶ เข้า-ออกได้ทั้งวันไหม
- ▶ บัตรผ่านสองเลนอะไรได้บ้าง
- ▶ ทำไมเด็กต้องเสียค่าเข้า
- ▶ ถ้าแค่ไปเฝ้า ไม่เล่นเครื่องเล่น ต้องเสียค่าเข้าไหม
- ▶ ถ้าไม่ได้ซื้อตั๋วเข้าสวนน้ำ จะนั่งรถตรงไหนได้บ้าง
- ▶ ทำไมไม่ให้นำอาหารเครื่องดื่มเข้าไป/ แล้วอาหารเด็กเอาเข้าได้ไหม
- ▶ ทำไมไม่ให้นำห่วงยางกับของเล่นเด็กเข้าไป

คำถามที่พบบ่อย

- ▶ รีเทลมีของอะไรขายบ้าง
- ▶ สายรัดข้อมือหายทำยังไง ถ้ามีเงิน/ล็อคเกอร์อยู่ในนั้น
- ▶ อยากถ่ายภาพในสวนน้ำทำยังไง
- ▶ จอocabาน่าหรือบิชฮัทยังงิ จองที่ไหน
- ▶ ร้านอาหารเปิดถึงกี่โมง
- ▶ จุดเติมเงินในสวนน้ำมีกี่จุด ตรงไหนบ้าง
- ▶ ลืมของในล็อคเกอร์ทำยังไง ติดต่อที่ไหน
- ▶ เป็นอิสลามมีห้องละหมาดไหม

คำถามที่พบบ่อย

- ▶ มีไฟฟ้าไหม
- ▶ คีร์ริสต์แบนด์ที่ไหน
- ▶ ห้องพยาบาลอยู่ไหน
- ▶ เด็กหลง / เพื่อนหาย
- ▶ ถ้าเกิดบาดเจ็บในสวนน้ำทำยังไงดี
- ▶ ใส่ชุดอะไรเล่นน้ำได้บ้าง
- ▶ ฝากสัตว์เลี้ยงได้ที่ไหน
- ▶ สิบบุหรืตรงไหน

จำไว้เสมอว่า...

คุณคือตัวแทนของสวนน้ำวานา นาวา

คุณคือความหวังของลูกค้า

คุณคือเหตุผลที่ทำให้ ลูกค้ากลับมาเยี่ยมชมเยือน

กฎทองของการบริการ

บริการลูกค้าเหมือนอย่างที่เราต้องการ
ได้รับการบริการ