

การทำให้ลูกค้าประทับใจ

โดย...ฝ่ายพัฒนารูจิก

รวบรวมข้อมูลจากการไปพบลูกค้าของฝ่ายพัฒนารูจิก
เพื่อเผยแพร่ต่อพนักงานฝ่ายต่างๆ ของ COT

การประสานงานภายในโครงการ เพื่อผลงานที่มีประสิทธิภาพ

ประสานงานโครงการ

คือ การติดต่อระหว่างผู้รับจ้าง เจ้าของงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง
ในโครงการให้มีความเข้าใจตรงกัน เพื่อให้งานสำเร็จ
เรียบร้อยบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ ภายในระยะเวลา
ที่กำหนด และป้องกันปัญหาหรือข้อขัดข้อง
ที่อาจเกิดขึ้นในโครงการ



การประสานงานอย่างเป็นทางการ

คือการแจ้งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร
หรือเสนอรายงานตามลำดับขั้นตอน
การประสานงานดังกล่าว เช่น

- ⇒ หนังสือขออนุญาตหรือขออนุญาตจากหน่วยงานต่างๆ
- ⇒ หนังสือขอใช้สถานที่ราชการสำหรับการจัดประชุม
- ⇒ หนังสือขอสงวนสิทธิ์การขยายระยะเวลาสัญญาจ้าง หนังสือแจ้งสงวนสิทธิ์การปรับตามสัญญา
- ⇒ หนังสือส่งงาน
- ⇒ หนังสือมอบอำนาจเจรจาต่อรองราคาและลงนามสัญญาจ้าง
- ⇒ บันทึกการประชุมระหว่างเจ้าของงานและผู้รับจ้าง
- ⇒ การจัดทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ
- ⇒ ใบแจ้งหนี้หรือหนังสือเรียกเก็บเงิน
- ⇒ การจัดประชุมรายงานผลความก้าวหน้า
- ⇒ การจัดประชุมประชนชนระดมความคิดเห็น

การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ

คือการประสานงานแบบไม่มีพิธีรีตอง
เพียงแต่ทำความเข้าใจตรงกันให้ทราบถึงการที่จะ
ปฏิบัติให้เป็นไปตามจังหวะเวลา และ
จุดประสงค์เดียวกัน การดำเนินการต้อง
อาศัยความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นส่วนตัว
การประสานงานดังกล่าว เช่น

- ⇒ การขออนัดประชุมนอกรอบ เพื่อหารือปัญหาที่เกิดขึ้นในโครงการ
- ⇒ การขอแนวทางการแก้ไขปัญหาหรือการทำงาน
- ⇒ การโทรศัพท์แจ้งความคืบหน้าในโครงการหรือปัญหาต่างๆ
- ⇒ การส่งอีเมลล์ขอข้อมูลต่างๆ
- ⇒ การประสานงานทางช่องทางอื่นๆ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก แมสเซนเจอร์

วัตถุประสงค์

ของ
การประสานงานโครงการ

1

เพื่อแจ้งให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
ในโครงการทราบถึงวัตถุประสงค์
ขอบเขตงาน ระยะเวลาและผู้ร่วมงาน
ในโครงการ ได้แก่ ทีมงาน ผู้บริหาร
ที่ปรึกษา ผู้รับเหมาช่วง
และเจ้าของงาน

2

เพื่อขอความช่วยเหลือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
ในโครงการ และเจ้าของงานทั้งในส่วน
ของข้อมูลที่ต้องนำมาใช้ในโครงการ
ข้อแนะนำต่างๆ การแก้ไขปัญหา
และโอกาสงานในอนาคต

3

เพื่อขอความคิดเห็น เพื่อให้ช่วยตัดสินใจ
และขอทราบแนวทางการแก้ไขปัญหา
เพื่อให้งานสามารถดำเนินต่อไปได้
หรือหาข้อยุติเพื่อหยุดค่าปรับ

4

เพื่อจัดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน
และสร้างความเข้าใจให้สอดคล้องกัน
ระหว่างผู้รับจ้างและเจ้าของโครงการ

5

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล
ขององค์กรให้การดำเนินการเป็นไปตาม
แผน ทำให้มีการวางแผนอย่างละเอียด
รอบคอบ และมีโอกาสในโครงการอื่นๆ
ในอนาคตต่อไป

ศาสตร์

ต้องทำอะไร ?

ขอบเขต-หน้าที่-ความรับผิดชอบของผู้ประสานงานโครงการ
เช่น การจัดทำบันทึกประชุม การจัดหาข้อมูลและอุปกรณ์ที่จำเป็น
เช่น ข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กล้องถ่ายรูป GPS คอมพิวเตอร์

ต้องรู้อะไร ?

ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ
บทบาท-หน้าที่ ของ COT ในโครงการ ได้แก่ ขอบเขตงาน
งวดงาน ระยะเวลาของโครงการ เป็นต้น

หน้าที่ใคร ?

ภาระหน้าที่หลักการบริหารโครงการอยู่ที่
ผู้จัดการโครงการ
ในกรณีที่ปรึกษาภายนอกเป็นผู้จัดการโครงการ
หน้าที่ในการบริหารโครงการอาจจะตกอยู่กับ
ผู้จัดการโครงการร่วม

ต้องรายงานใคร ?

รายงานผู้ที่เกี่ยวข้องภายในโครงการ และลูกค้า

ควรแก้ปัญหอย่างไร ?

แก้ไขปัญหาเบื้องต้น/ปัญหาเฉพาะหน้า
ตามบทบาทหน้าที่ของผู้ประสานงาน

Non-Technical Coordination

ศิลป์

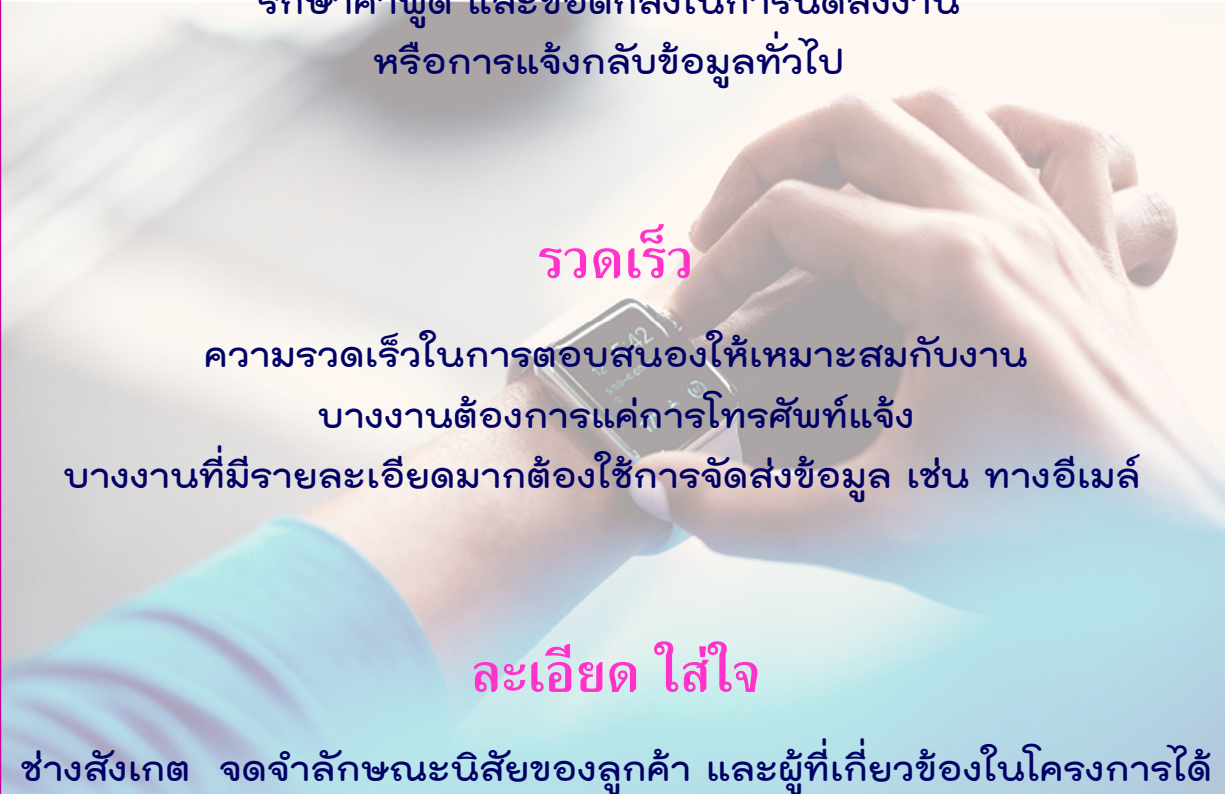


วางตัวดี มีกาลเทศะ

มีมารยาทและรู้จักกาลเทศะ
เช่น แนะนำตัวเองและบทบาทหน้าที่ของผู้ประสานงาน
เป็นผู้ฟังให้มาก ไม่ต่อล้อต่อเถียง
ไม่ปฏิเสธอย่างเด็ดขาด รู้จักประนีประนอม
หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง
แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
ให้เกียรติผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่า

เชื่อถือได้

ตรงต่อเวลา
รักษาคำพูด และข้อตกลงในการนัดส่งงาน
หรือการแจ้งกลับข้อมูลทั่วไป



รวดเร็ว

ความรวดเร็วในการตอบสนองให้เหมาะสมกับงาน
บางงานต้องการแค่การโทรศัพท์แจ้ง
บางงานที่มีรายละเอียดมากต้องใช้การจัดส่งข้อมูล เช่น ทางอีเมล

ละเอียด ใส่ใจ

ช่างสังเกต จดจำลักษณะนิสัยของลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการได้
ละเอียด ถี่ถ้วน รอบคอบ เช่น การคัดเลือก
โรงแรม / ร้านอาหาร / เส้นทาง-ระยะเวลาการเดินทาง /
จุดท่องเที่ยวต่างๆ / ร้านของฝากของที่ระลึก

รอบรู้ ทันเหตุการณ์

หาความรู้รอบตัวเกี่ยวกับงาน และโครงการที่รับผิดชอบ
เช่น เทคนิควิธีการใหม่ๆ
ข่าว-นโยบายที่เกี่ยวข้องกับโครงการและพื้นที่โครงการ
เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม ประชาชน ภัยธรรมชาติ
การก่อการร้าย และเรื่องอื่นๆ



ลักษณะของผู้ประสานงานโครงการ ที่ลูกค้าพึงพอใจ



ติดต่อได้ตลอดเวลา

นอกเวลางาน
เสาร์-อาทิตย์-วันหยุด



รับสายทุกครั้ง

รับสายโทรศัพท์ของลูกค้าทุกครั้ง
หากไม่สามารถรับสายได้
ต้องโทรกลับภายหลัง



อีเมล & โทร

โทรแจ้งลูกค้าทุกครั้ง
เมื่อมีการส่งรายงาน
บันทึกประชุม หรือข้อมูลอื่นๆ



ตอบอีเมลทันที

เมื่อลูกค้าส่งประเด็นคำถาม
ทางอีเมล ควรตอบกลับทันที



ส่งบันทึกประชุม รายงาน รวดเร็ว

ส่งบันทึกประชุมให้ลูกค้าอย่างช้า
ภายใน 1 สัปดาห์
ส่งรายงานต่างๆ ก่อนถึงเวลา
กำหนดส่ง โดยสรุปรวบรวม
ประเด็นต่างๆ ได้อย่างเป็นลำดับ
และครบถ้วน



ไลน์กลุ่ม

ตั้งไลน์กลุ่ม
ระหว่างทีมงาน ที่ปรึกษา
และลูกค้า
เพื่อแจ้งความเคลื่อนไหวของงาน



แก้ไขปัญหารวดเร็ว

เมื่องานมีปัญหาที่ต้องเร่งแก้ไข
สามารถเร่งตอบสนองไปยังลูกค้า
เพื่อหารือ/ประชุม
ได้อย่างรวดเร็ว



ไม่ทวงเงินบ่อย

ไม่ติดตามทวงถามถึง
เงินค่าจ้างที่ปรึกษาบ่อยเกินไป
จนน่ารำคาญ...



มีจิตใจบริการ

เมื่อถูกขอให้ทำงานที่เพิ่มเติม
จาก TOR จะยินดีดำเนินการให้
ในวิสัยที่ให้บริการได้
โดยไม่มีท่าทีลังเลว่าจะปฏิเสธ



ปฏิบัติตามข้อตกลง

รักษา Commitment ได้
ส่งงานตามกำหนดเวลา

Teamwork/Result Oriented / Initiative/Service Oriented / Development that is Sustainable / Hands On & Insight / Understanding Business/Professionalism

บริษัท คอนซัลแทนท์ ออฟ เทคโนโลยี จำกัด (COT)



พร้อมประชุม

สามารถเข้าร่วมประชุมได้ทุกครั้ง
ตามที่ลูกค้าร้องขอ
โดยไม่มีท่าทีรำคาญ



รักษาความลับ

เก็บรักษาความลับของลูกค้าได้
เช่น ลูกค้าบางราย สอบถาม
ข้อมูลของลูกค้ารายอื่นที่ทำธุรกิจ
ประเภทเดียวกัน
แต่ทีมงาน COT ไม่ได้เปิดเผย
ข้อมูลของลูกค้ารายอื่นๆ



ชำนาญในงานที่ทำ

- มีแผนการทำงานและกำหนดการ
ที่ชัดเจน
- แจ้งแผนงานให้ลูกค้าทราบ
ก่อนลงพื้นที่
- สามารถปรับเปลี่ยนแผนงาน
ได้อย่างเหมาะสมเมื่อมีเหตุจำเป็น
- มีความชำนาญในพื้นที่
- รู้จักผู้นำชุมชนเป็นอย่างดี
- ทีมงานมีความสามารถ
ในการรับรองลูกค้า และ
ดำเนินงานได้อย่างราบรื่น
ระหว่างการลงพื้นที่



ยืดหยุ่น

สามารถยืดหยุ่นขั้นตอน
วิธีการทำงานได้
หากไม่ผิดจรรยาบรรณ
ของที่ปรึกษา หรือ กฎหมาย
และระเบียบข้อบังคับต่างๆ



ติดตามสม่ำเสมอ

ติดตาม-สอบถาม-รายงาน
การดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ



แจ้งความคืบหน้า

แจ้งให้ลูกค้าทราบ
ถึงความก้าวหน้าของงาน
ทุกขั้นตอน รวมถึงปัญหา
ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ



แจ้งข้อมูลที่เป็น ประโยชน์

แจ้งข้อมูล ข่าวสารต่างๆ
ที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า
เช่น กฎหมายใหม่ หรือ
ช่วยตรวจสอบความถูกต้อง
ของข้อมูลที่ลูกค้าส่งมาให้
ว่าสามารถนำไปใช้งานต่อได้หรือไม่



ทำงานเชิงรุก

วางแผนงานได้ดี รอบคอบ
ไม่รอให้ลูกค้าบอกว่าควรทำอะไร
หรือให้ลูกค้าเป็นฝ่ายทวงถามงานก่อน
มีความเป็นผู้นำในการบริหารงาน

...พบลูกค้าครั้งแรก... ควรเตรียมตัวอย่างไร

สื่อประชาสัมพันธ์

- 1) โบรชัวร์
- 2) จดหมายข่าว COT (ฉบับภาษาไทย/อังกฤษ)
- 3) Clip VDO หรือ Power Point แนะนำ COT
- 4) หนังสือวิชาการ COT
- 5) หนังสืออื่นๆ สำหรับมอบให้ลูกค้า

อื่นๆ

- 1) นามบัตร บัตรพนักงาน COT
- 2) เอกสาร/ข้อมูล เกี่ยวกับเรื่องที่จะไปพบลูกค้า
เช่น *Project Description TOR* ข่าวที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
จากหนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต หรือช่องทางอื่นๆ
- 3) สมุดบันทึก
- 4) อุปกรณ์อื่นๆ เช่น เลเซอร์พอยเตอร์ คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก



กรณีร่วมเสนองานในนาม COT หรือบริษัทในกลุ่ม
COA/COU/CSE ควรเตรียมนามบัตรของตนเอง
และนามบัตรของ COT ไปด้วยนะจ๊ะ...

ก่อนพบลูกค้า

1

ศึกษาข้อมูลของลูกค้า โครงการ หรือข้อมูลอื่นๆ
ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลโครงการ สถานะปัจจุบัน
ประเด็นปัญหาต่างๆ ประวัติของลูกค้าที่จะเข้าพบ

2

ภาพลักษณ์ของพนักงานคือภาพลักษณ์ของ COT

- แต่งตัวสุภาพ ดูดี เหมาะสมกับสถานที่
เช่น ในโรงงานควรใส่รองเท้าหุ้มส้น
- การวางตัวและกิริยาท่าทาง
ควรสร้างความน่าเชื่อถือต่อลูกค้า

3

มารยาทอื่นๆ

- ปิดเสียงโทรศัพท์มือถือ
- ไม่ใช้โซเชียลเน็ตเวิร์คขณะประชุม



ขั้นตอนการนัดหมาย กับลูกค้า

1

แจ้งเรื่องที่ต้องการนัดหมายให้ลูกค้าทราบ
หรือรับเรื่องจากลูกค้า

เช่น เรื่องที่ต้องการติดต่อ ชื่อผู้ประกอบการ

2

แจ้ง และประสานงานให้ฝ่าย หรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ
เพื่อประสานงานนัดหมายต่อไป

3

กำหนดหัวข้อการประชุม

สรุปวัตถุประสงค์ของการประชุม/การนัดหมาย

4

กำหนด วัน-เวลา-สถานที่

ชื่อหน่วยงาน อาคาร ชั้น ห้องประชุม

5

ข้อมูลผู้เข้าประชุม

จำนวน ชื่อ ตำแหน่ง

6

นัดหมายทีมงานของ COT

แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบทันที (โทรศัพท์ อีเมล์ ไลน์)

7

จองรถ

จองรถสำหรับทีมงานทันทีที่ทราบข้อมูล

8

ยืนยันการนัดหมาย เตรียมข้อมูล

และส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประชุมให้ที่ผู้เกี่ยวข้อง

แจ้งการนัดหมาย และเตรียมหรือส่งเอกสาร

ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมแก่ลูกค้า/ทีมงาน COT

ก่อนถึงวันนัดหมายล่วงหน้าอย่างน้อย 2 วัน

.....



...อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า...
หากนัดลูกค้าที่ COT ให้สำรองที่จอดรถแก่ลูกค้า
โดยแจ้ง รปภ. ล่วงหน้า 1 วัน นะจ๊ะ



เคล็ดไม่ลับ

สร้างความรู้สึกอันดี
ตั้งแต่ครั้งแรกที่พบ

กรณีที่ลูกค้ามีผู้บริหารระดับสูงเข้าประชุม
COT ควรจะมีผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป
เข้าร่วมประชุมด้วย



มอบของที่ระลึก...พิเศษ

กรณีไปพบลูกค้าระดับผู้บริหาร
สามารถเขียน memo ขอเบิกของที่ระลึกพิเศษ
จากกรรมการบริหารได้

(แจ้่งล่วงหน้าอย่างน้อย 2 วัน)



สะดวกเรา

ควรนัดวัน-เวลา-สถานที่ ที่ทีมงาน COT สะดวกก่อน
และแจ้งให้ลูกค้าเลือก อย่างน้อย 2 ช่วงเวลา
เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการนัดหมาย



ตัวอย่าง

CRB เป็นผู้ประสานงานเชิญทีมงาน COT ประชุมกับลูกค้า

เรื่อง: บริษัท ABC ขอเชิญผู้เกี่ยวข้องของ COT ร่วมประชุม
"หัวข้อ/โครงการ....."
เพื่อให้ COT นำเสนอประสบการณ์ และแนวความคิดเห็นเบื้องต้น

เนื่องจากบริษัท ABC ติดต่อมายังฝ่าย CRB เพื่อต้องการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องของ COT
เข้าร่วมประชุมเกี่ยวกับโครงการ/เรื่อง ดังกล่าว จึงขออนุญาตตามรายละเอียดดังนี้ค่ะ

วัน: อังคารที่ 9 กรกฎาคม 2562 เวลาประชุม: 9.30 น.
สถานที่: บริษัท ABC จำกัด/อาคาร ABC ทาวเวอร์ 1 ถ.สีลม กทม./ชั้น 1/ห้องประชุม 1
ชื่อ-ตำแหน่ง ผู้เข้าประชุม (COT)

1) คุณ..... ตำแหน่ง..... ฝ่าย..... เบอร์.....
2) คุณ..... ตำแหน่ง..... ฝ่าย..... เบอร์.....

ชื่อ-ตำแหน่ง ผู้เข้าประชุม (บ.ABC)

1) คุณ..... ตำแหน่ง..... เบอร์.....
2) คุณ..... ตำแหน่ง..... เบอร์.....

การเดินทาง: รุดต้อออกจาก COT (124) เวลา: 8.00 น. ชื่อพนักงานขับรถ:
หากท่านใดไม่สามารถเข้าร่วมประชุม ขอความกรุณาแจ้งกลับฝ่าย CRB
ภายในวันที่ 5 กรกฎาคม 2562 (ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน)
พร้อมทั้งแจ้งชื่อผู้เข้าร่วมประชุมแทน เพื่อ CRB จะประสานงานต่อไปค่ะ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ
ชื่อ..... ฝ่าย CRB เบอร์.....