



เทรนด์การบริการลูกค้า 5 ข้อ ที่จะเป็นตัวช่วยให้ธุรกิจของคุณ สามารถเพิ่ม Brand Loyalty และสร้างรายได้ที่มากขึ้น

การเพิ่มขึ้นของการใช้มือถือ, การใช้ Social media, การช้อปปิ้งออนไลน์ ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง รวมไปถึงแพลตฟอร์ม delivery อย่าง Grab ได้ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความคาดหวังจากการบริการไปตลอดกาล ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าทั่วไปหรือลูกค้าแบบ B2B ต่างเริ่มต้องการการตอบสนองที่ทันทีและสม่ำเสมอในทุกช่องทาง แล้วตอนนี้ธุรกิจของคุณ ปรับตามกันแล้วหรือยัง?

เทรนด์การที่ธุรกิจก้าวเข้าสู่ระบบดิจิทัลถูกเร่งแรงมาจากการเกิดโรคระบาดทั่วโลก หากคุณพบว่า มันยากที่จะตามให้ทัน นั้นแสดงว่าคุณอยู่ในบริษัทที่ดี

โดย 72% ของนักการตลาดได้กล่าวว่า การตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าในตอนนี้ นั้น ยากกว่าปีที่แล้วมาก และด้วยเครื่องมือใหม่ๆ อย่าง ปัญญาประดิษฐ์ (AI), แมชชีนเลิร์นนิง (ML) รวมถึงการรวบรวมข้อมูลที่เพิ่มขึ้น ก็มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ในขณะเดียวกัน 91% ของลูกค้า เห็นด้วยว่าการบริการที่ดีจะทำให้มีแนวโน้มที่จะกลับไปซื้อ หรือ ใช้บริการซ้ำอีกครั้ง ซึ่งการเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ จึงเป็นโอกาสสำคัญที่จะเพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจ

มาดูแลผลิตภัณฑ์การบริการลูกค้า 5 ข้อ ที่จะช่วยให้คุณปรับตัวเข้ากับเทรนด์ หรือจะเป็นตัวช่วยที่สามารถยกระดับให้เหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ เพิ่ม Brand Loyalty และสร้างรายได้ที่มากขึ้น



1. ทำงานเป็นทีมเดียวกัน

76% ของลูกค้าคาดหวังการโต้ตอบที่สอดคล้องกันในแต่ละแผนก

แต่ 53% ลูกค้ารู้สึกว่าฝ่ายขาย ฝ่ายบริการ และฝ่ายการตลาด ไม่ได้แชร์ข้อมูลให้กัน

ซึ่งการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว จนถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การทำงานเป็นทีมจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้า ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารที่ดี มีทีมงานที่ประสานงานอึดใจข้อมูลกันตลอดมีการฝึกอบรมข้ามสายงานและการปรับมุมมองให้เป็นหนึ่งเดียวกับข้อมูล

2. รับฟังและแก้ไขต่อ feedback ของลูกค้า

การทุ่มเทเวลาและการตั้งค่านิยมเพื่อรับฟัง feedback จากลูกค้า และทำความเข้าใจในปัญหาของพวกเขา เป็นวิธีที่ดีในการค้นพบโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ แต่การรับฟังปัญหาต่างๆจะช่วยเพิ่มมูลค่าได้จริงต่อเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง-ปรับปรุงธุรกิจหรือผลิตภัณฑ์

โดยระบบการบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) แบบ end-to-end จะช่วยให้คุณรวบรวมข้อมูลใหม่ๆได้อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่คุณกำลังสื่อสารกับลูกค้า และระบบยังแชร์ข้อมูลนี้ให้กับทีมของคุณ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปใช้วิเคราะห์เพื่อช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้กับลูกค้าในอนาคตต่อไปได้

3. จงอยู่ในที่ที่ลูกค้าของคุณอยู่

83% ของลูกค้าคาดหวังว่าจะมีใครสักคนตอบทันทีเมื่อติดต่อกับบริษัท

และ 82% หวังว่าปัญหาที่ซับซ้อนของเขาจะถูกแก้ไขด้วยการพูดคุยกับคน 1-2 คน

โดยไม่จำกัดว่าเป็นทางโทรศัพท์ การส่งข้อความ ทาง Social Media หรือ web chat ไม่ว่าจะทางใดที่สามารถติดต่อกับบริษัทของคุณได้ โดยทุกช่องทางลูกค้าคาดหวังการตอบกลับในทันที

การมีแพลตฟอร์ม CRM ที่รวมทุกช่องทางการติดต่อทำให้คุณสามารถมีส่วนร่วม与客户ได้ทันทีในช่องทางติดต่อที่ลูกค้ารู้สึกสบายใจที่จะใช้ และคุณก็สามารถเก็บข้อมูลนั้นมาดูผลของการสื่อสารกับลูกค้า และทีมยังสามารถเข้าถึงข้อมูลเดียวกันเพื่อการปรับปรุงแนวทางการโต้ตอบในอนาคตได้ด้วยเช่นกัน

4. ให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง

แทนที่จะต้องรอ ลูกค้าเลือกที่จะค้นหาคำตอบได้ด้วยตนเองเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา นอกจากบทความที่ให้ความรู้ community forums และฟีดแบ็กการบริการตนเองอื่นๆแล้ว ยังมีอีกเครื่องมือที่มีความฉลาดมากขึ้น เช่น แชทบอทที่ใช้ AI ในการขับเคลื่อน โดย Self-service ไม่เพียงแต่ช่วยประหยัดเวลาพนักงาน แต่ยังสามารถสอนทักษะใหม่ๆให้กับลูกค้า ช่วยเพิ่มการเข้าชมไซต์และอาจเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เมื่อใช้ร่วมกับการปรับเปลี่ยนบริการในแบบที่ลูกค้าคุณต้องการ

5. เข้าใจในลูกค้าของคุณ

79% ของผู้เชี่ยวชาญด้านบริการ กล่าวว่ามันเป็นไปไม่ได้ที่จะให้บริการที่ยอดเยี่ยม

โดยไม่รับรู้บริบทของลูกค้า

ส่วนใหญ่ลูกค้าชอบที่จะรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เมื่อยังรู้ทั้ง Needs และ Wants ของลูกค้าได้มากเท่าไร คุณก็จะสามารถบรรลุความคาดหวังของพวกเขาได้ดียิ่งขึ้น ด้วยการปรับใช้ระบบ CRM ที่น่าอัศจรรย์ประกอบความต้องการทั้ง 5 นี้มารวมกัน คุณสามารถติดตามประวัติการใช้บริการ พฤติกรรมการซื้อ และความชอบของลูกค้าเพื่อปรับแต่งการโต้ตอบการตลาด หรือแม้แต่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของคุณ

มาพิชิตใจลูกค้าด้วยกลยุทธ์ Customer Centric (ทำให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง) ให้ธุรกิจของคุณ

ที่ Beryl 8 Plus เราพร้อมช่วยให้คุณสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและพนักงานได้ ด้วย Salesforce ที่ถูกออกแบบมาเพื่อให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าโดยเฉพาะ โดย Salesforce Service Cloud จะช่วยให้คุณมีทุกสิ่งที่คุณจำเป็นต้องใช้ด้วยปลายนิ้วของคุณ เพื่อช่วยลูกค้าในทุกๆ ช่องทางสามารถใช้งานได้ด้วยตัวเอง ส่วน Salesforce Marketing Cloud จะช่วยให้คุณทำแคมเปญโดยอัตโนมัติ วิเคราะห์ผล และค้นหา insights ของลูกค้าได้

Beryl 8 Plus เป็นที่ปรึกษาด้าน Digital Transformation ในประเทศไทยและเวียดนาม ด้วยบริการที่ครอบคลุมในด้าน CRM การวิเคราะห์ รวมไปถึงเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเราเชี่ยวชาญในแพลตฟอร์ม Salesforce โดยเป็นบริษัทเดียวในอาเซียนที่ได้เป็น Salesforce Ventures Portfolio เราพร้อมที่จะร่วมมือช่วยผลักดันธุรกิจของคุณสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ด้วยความมุ่งมั่น, innovation และการดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์จริงใจ

สำหรับท่านที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโซลูชัน all-in-one CRM จะสามารถช่วยธุรกิจได้อย่างไร

โทร. : 02-116-5081

E-mail : contact@beryl8.com

www.beryl8.com

เรายินดีให้คำปรึกษา

[Get in touch](#)

BERYL8

Sources:

¹ Salesforce State of Marketing, August 2021

² Salesforce State of the Connected Customer, October 2020

³ Salesforce State of Service, Fourth Edition