

# Week 12: Online Customer Service

The Heart of Customer Support

การบริการลูกค้าในช่องทางออนไลน์



## ความหมายของ การบริการออนไลน์



- การให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล
- เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา
- ตอบสนองความต้องการลูกค้าแบบเรียลไทม์
- เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ลูกค้า (CX)

# Empathy in Every Interaction

Understanding the customer's emotions transforms service quality. Active listening and compassion turn frustration into appreciation and loyalty.



# Technology and Automation

AI-powered chatbots and CRM systems simplify support processes. Automation ensures quicker responses while maintaining consistency and professionalism.



# Team Collaboration and Training

Support teams thrive through communication and training. Knowledge sharing, teamwork, and motivation create excellence in customer experience.

# Handling Difficult Situations

Every problem is an opportunity to build trust. Calmness, patience, and respect convert complaints into long-term relationships.



## ทำไมต้องมีบริการออนไลน์

- ⚡ รวดเร็ว
- 🌐 เข้าถึงทั่วโลก
- 🤝 สร้างความสัมพันธ์ลูกค้า
- 📊 ได้ข้อมูลเพื่อพัฒนาบริการ



# Feedback as a Growth Tool

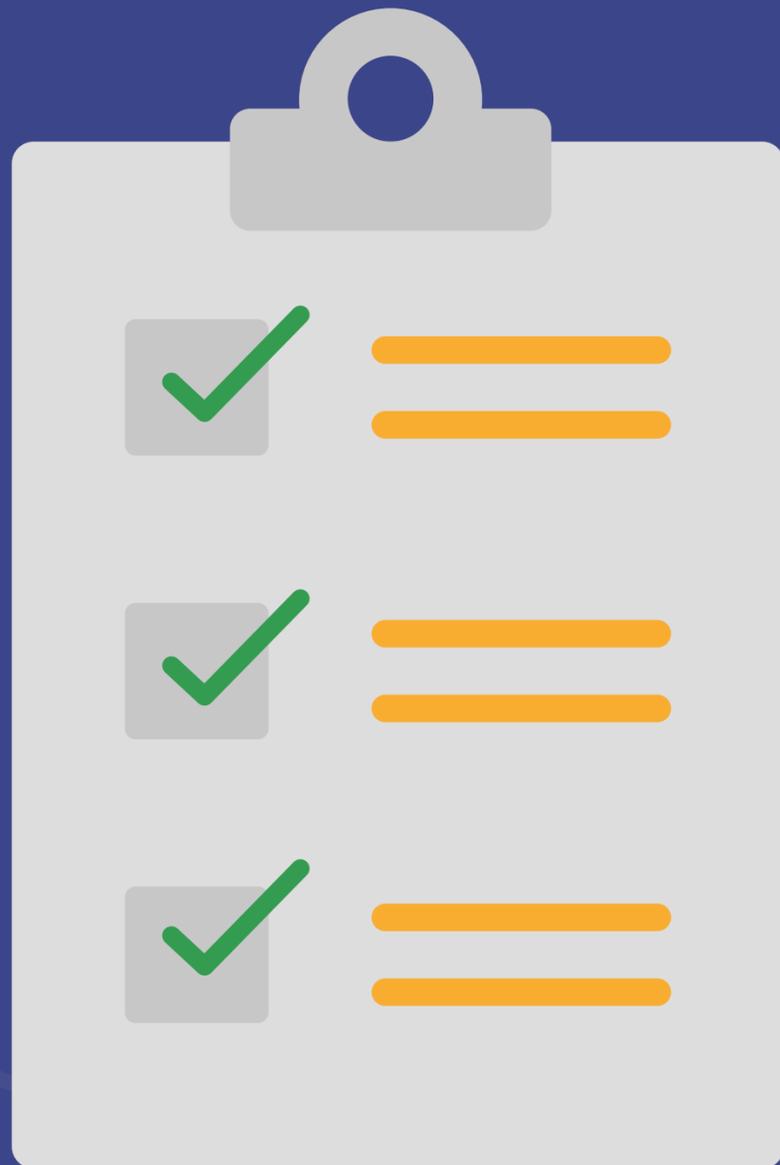
Customer feedback is invaluable. Reviews, surveys, and ratings help businesses improve their products and services continuously.



## ช่องทางบริการออนไลน์ (ภาพรวม)

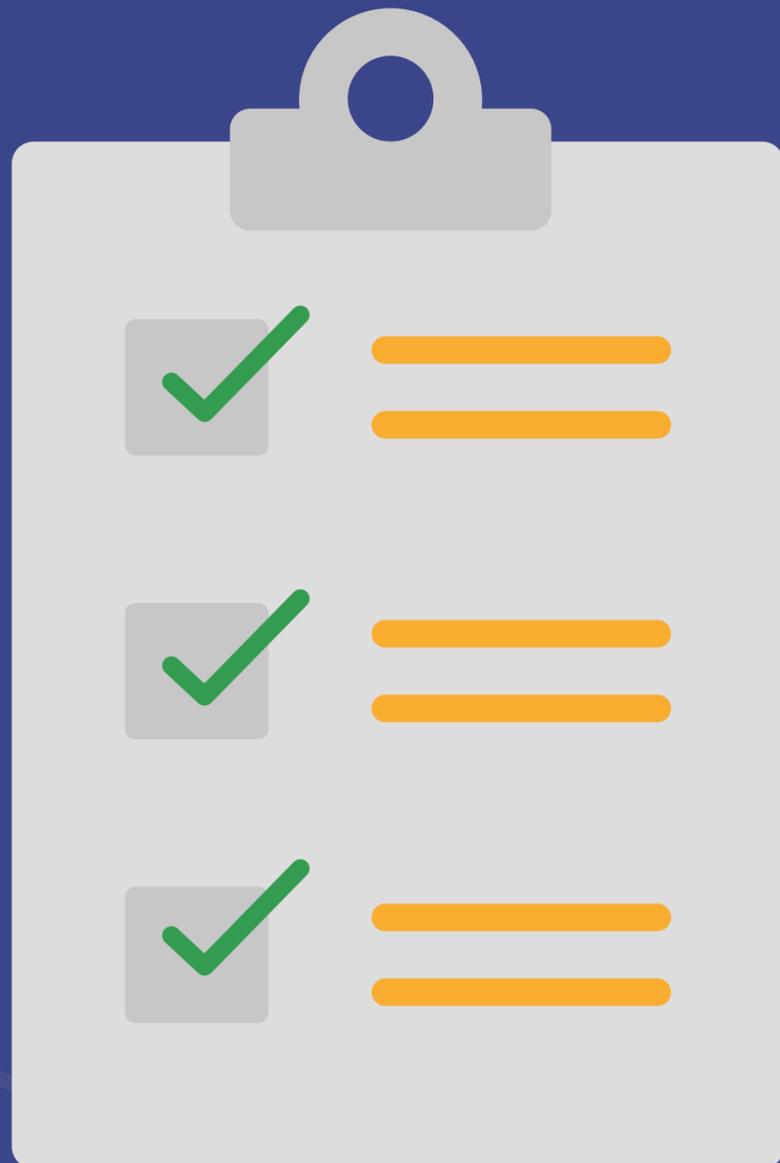
- Social Media
- Website
- Email
- Live Chat / Chatbot
- Call Center + Digital





# Personalized Customer Experience

Tailoring communication to individual needs enhances loyalty. Personalization shows customers they're valued and understood beyond transactions.



# Social Media Service

การบริการผ่าน Social Media

- ตอบคำถามผ่าน Inbox / DM
- จัดการคอมเมนต์อย่างมืออาชีพ
- ใช้ Tone of Voice เดียวกับแบรนด์
- ตอบเร็ว = ภาพลักษณ์ที่ดี

# Building a Service Culture

A customer-first culture is a company's greatest asset. When everyone contributes to satisfaction, customer success becomes a shared mission.

## Website & Live Chat

เว็บไซต์และระบบแชตบริการ

- หน้า FAQ ที่ชัดเจน
- Live Chat / AI Chatbot
- ระบบ Ticket สำหรับติดตามงาน
- รองรับมือถือ (Mobile Friendly)

# Email Service

การบริการผ่านอีเมล



- ใช้ภาษาสุภาพ เป็นทางการ
- ระบุขั้นตอนแก้ปัญหาอย่างชัดเจน
- มี SLA (เวลาตอบกลับมาตรฐาน)
- เก็บเป็นหลักฐานการสื่อสาร



# การจัดการข้อความลูกค้า (Workflow)



กระบวนการจัดการข้อความลูกค้า

1.รับเรื่อง → 2.วิเคราะห์ → 3.ตอบกลับ → 4.แก้ไข →  
5.ติดตามผล → 6.บันทึกใน CRM

# CRM & Data

CRM และข้อมูลลูกค้า



- เก็บประวัติการติดต่อ
- วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า
- ใช้ข้อมูลพัฒนาบริการ
- รองรับ Personalized Service



# การสร้างชุมชนออนไลน์

การสร้างชุมชนลูกค้าออนไลน์

- กลุ่ม Facebook / LINE OA
- Live Streaming
- กระตุ้น Engagement
- เปลี่ยนลูกค้าเป็นแฟนแบรนด์

# Digital Marketing + Service

การตลาดดิจิทัลเพื่อบริการ



- กลุ่ม Facebook / LINE OA
- Live Streaming
- กระตุ้น Engagement
- เปลี่ยนลูกค้าเป็นแฟนแบรนด์



## มาตรฐานการบริการออนไลน์

- ตอบเร็ว (Fast Response)
- สุขภาพ (Professional Tone)
- ถูกต้อง (Accurate Info)
- ติดตามผล (Follow-up)

## ความเชื่อมโยงกับจิตบริการ Online Service กับ “จิตบริการ”

- เอาใจใส่ แม้เป็นช่องทางดิจิทัล
- ฟังลูกค้าอย่างแท้จริง
- แก้ปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจ
- สร้างคุณค่า ไม่ใช่แค่ตอบคำถาม



## Key Takeaways

สรุปประเด็นสำคัญ

- ออนไลน์ = ช่องทางหลักของบริการ
- เทคโนโลยี + จิตบริการ ต้องไปด้วยกัน
- ข้อมูล = เครื่องมือพัฒนาบริการ
- ลูกค้าคือศูนย์กลาง (Customer-Centric)



## Discussion / Activity

1. ช่องทางใดสำคัญที่สุดสำหรับธุรกิจของคุณ?
2. คุณจะใช้เทคโนโลยีใดพัฒนาบริการ?
3. จะวัดความสำเร็จของบริการออนไลน์อย่างไร?



# The Future of Customer Care



The next era of customer support blends technology with empathy. AI, analytics, and human understanding will redefine the service experience.



Service Mind and Service Innovation | Tongprasong, P.

