



เทคนิคการประสานงานอย่าง มืออาชีพในห้างสรรพสินค้า

PRESENTED BY : Frank Trainer B2C

วัตถุประสงค์ของการอบรม

01

เพื่อเสริมสร้างทักษะการประสานงานและการทำงานเป็นทีม

02

เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงาน

03

เพื่อสร้างความตระหนักถึงบทบาทหน้าที่



การประสานงานกับ หัวหน้าแผนก/พนักงานประจำ

01

การขอความช่วยเหลืออย่างถูกกาลเทศะ การเบิกอุปกรณ์ หรือ
ขอใช้พื้นที่คลังสินค้า

02

การรายงานสถานะงานรายงานความเคลื่อนไหวของสินค้า
เพื่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการดูแลลูกค้า

03

การจัดการเอกสารรับ-คืนสินค้าตามระบบของร้าน
เพื่อลดภาระงานของเจ้าหน้าที่รับสินค้า

04

ระเบียบการใช้พื้นที่คลังสินค้า เรียนรู้ระบบการจัดเก็บ
ของร้านนั้นๆ

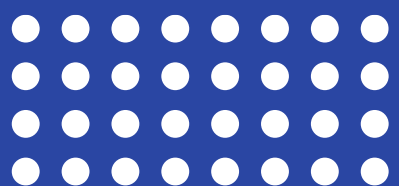
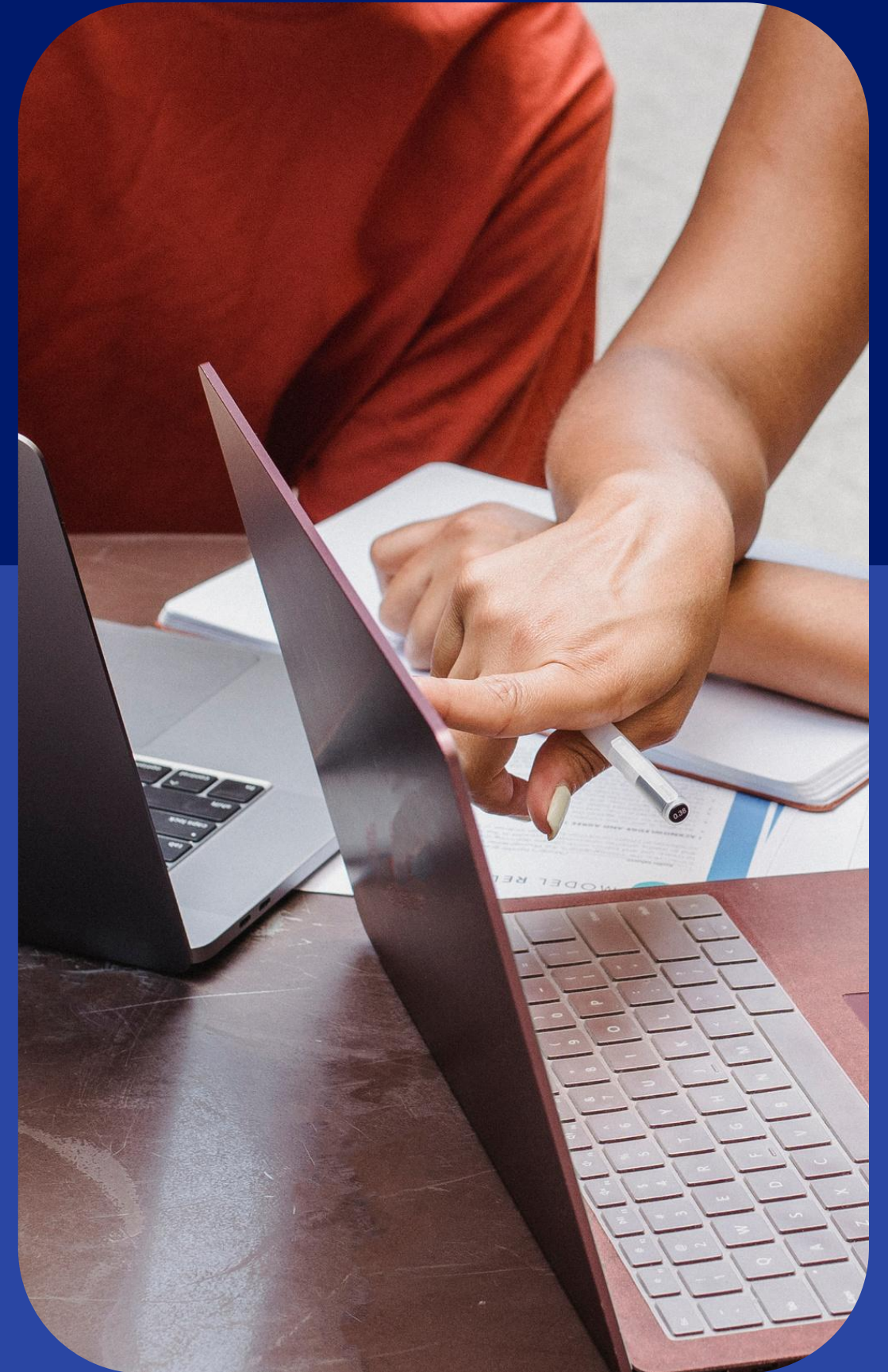
05

การบริหารจัดการสินค้า



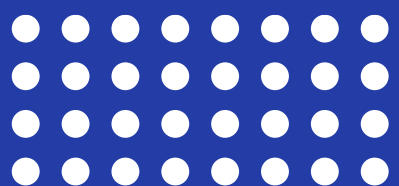
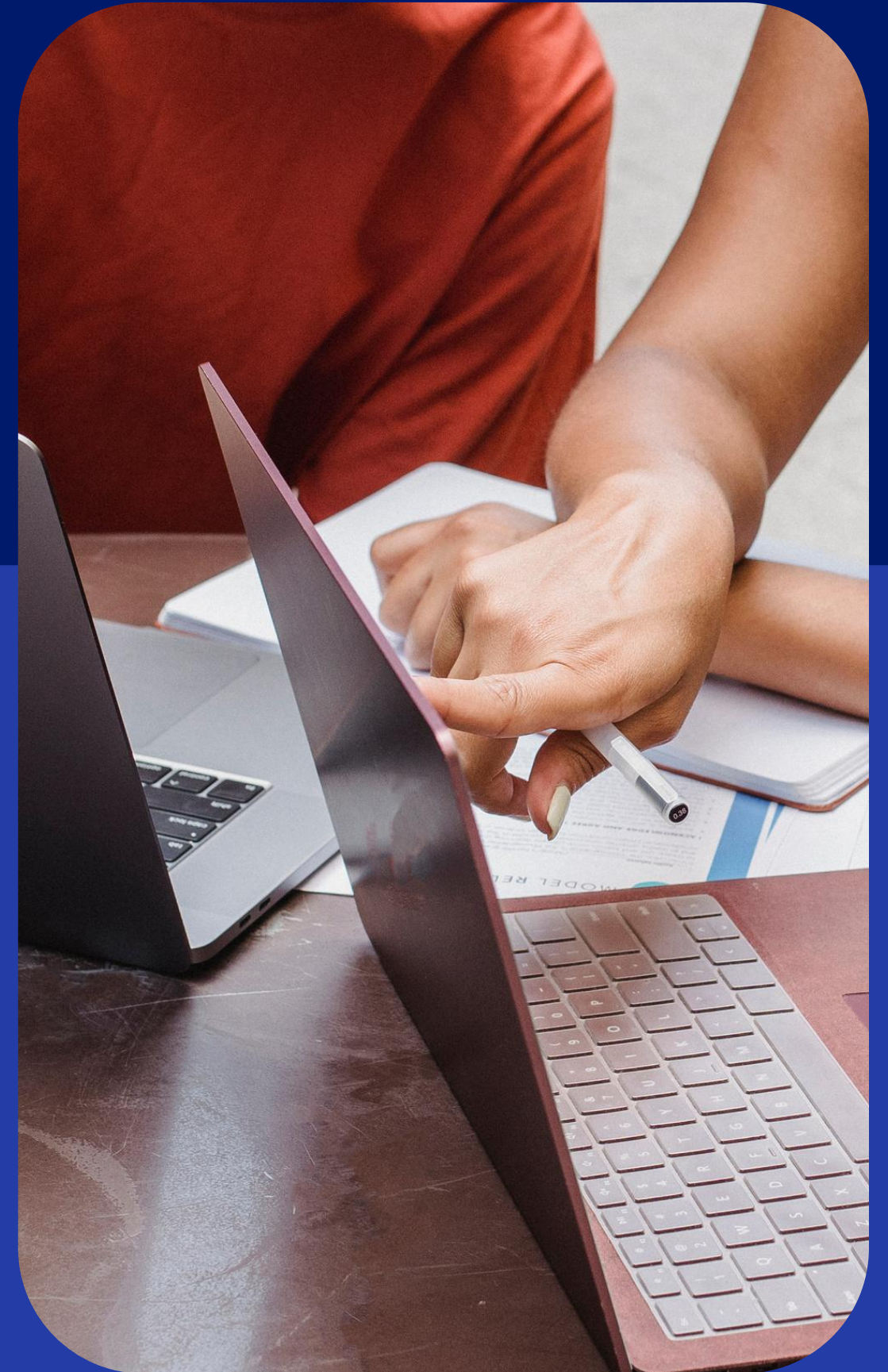
การประสานงานกับผู้จัดการสาขา ฝ่ายบริการลูกค้าและฝ่ายสนับสนุน

1. มาตรฐานการส่งมอบสินค้า กรณีช่วยลูกค้าของไปที่
แคชเชียร์ ต้องรู้วิธีการวางสินค้าที่อำนวยความสะดวกให้
แคชเชียร์สแกนบาร์โค้ดได้ง่าย รวมถึงการแจ้งข้อมูลโปรโมชัน
หรือของแถมให้ชัดเจนเพื่อลดข้อผิดพลาด ณ จุดชำระเงิน



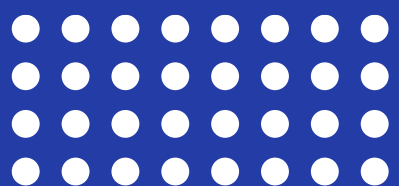
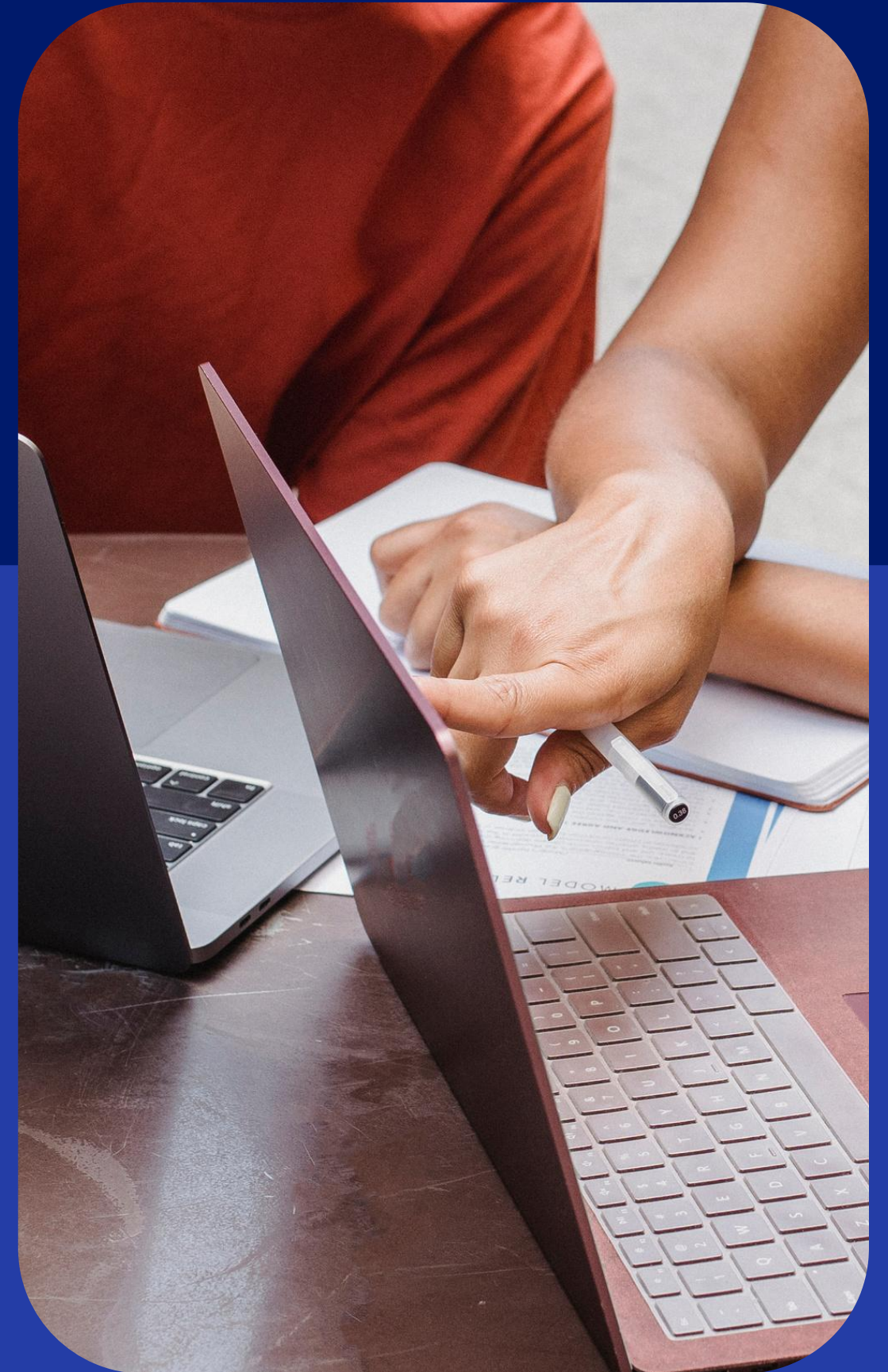
การประสานงานกับผู้จัดการสาขา ฝ่ายบริการลูกค้าและฝ่ายสนับสนุน

2.การแก้ไขปัญหาน้ำงาน เมื่อเกิดปัญหาเรื่องป้ายราคาไม่ตรง
หรือสินค้าชำรุด ต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
ด้วยความสุภาพและรวดเร็ว ไม่ละทิ้งลูกค้าไว้กลางทาง



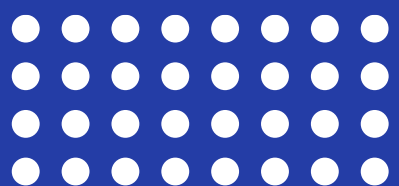
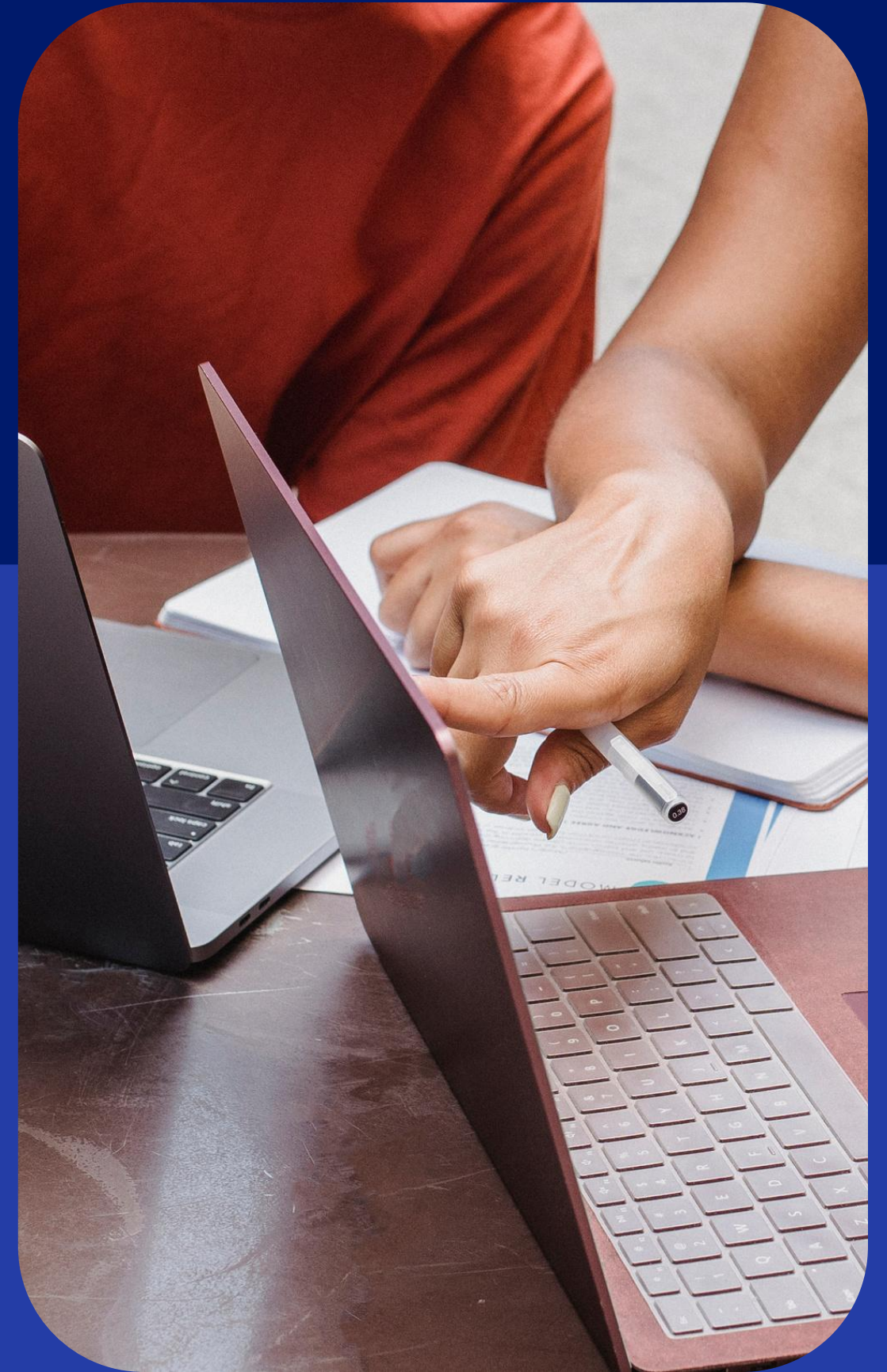
การประสานงานกับผู้จัดการสาขา ฝ่ายบริการลูกค้าและฝ่ายสนับสนุน

3. การเคารพกฎและนโยบายระดับสาขา เข้าใจว่าผู้จัดการสาขาคือ
ผู้ดูแลภาพรวมทั้งหมด พนักงานดูแลสินค้า ต้องปฏิบัติตาม
ตามคำสั่งหรือนโยบายเร่งด่วนที่ประกาศภายในสาขานั้นๆ อย่าง
เคร่งครัด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน



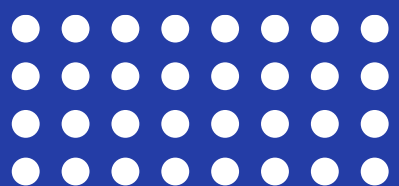
การประสานงานกับผู้จัดการสาขา ฝ่ายบริการลูกค้าและฝ่ายสนับสนุน

4. การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี วางตัวให้เป็นพนักงานที่พร้อม
สนับสนุนสาขาเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือความเรียบร้อย
ของพื้นที่ หรือการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย เพื่อให้
ผู้จัดการสาขามั่นใจในคุณภาพของพนักงานจากบริษัทลูกค้า



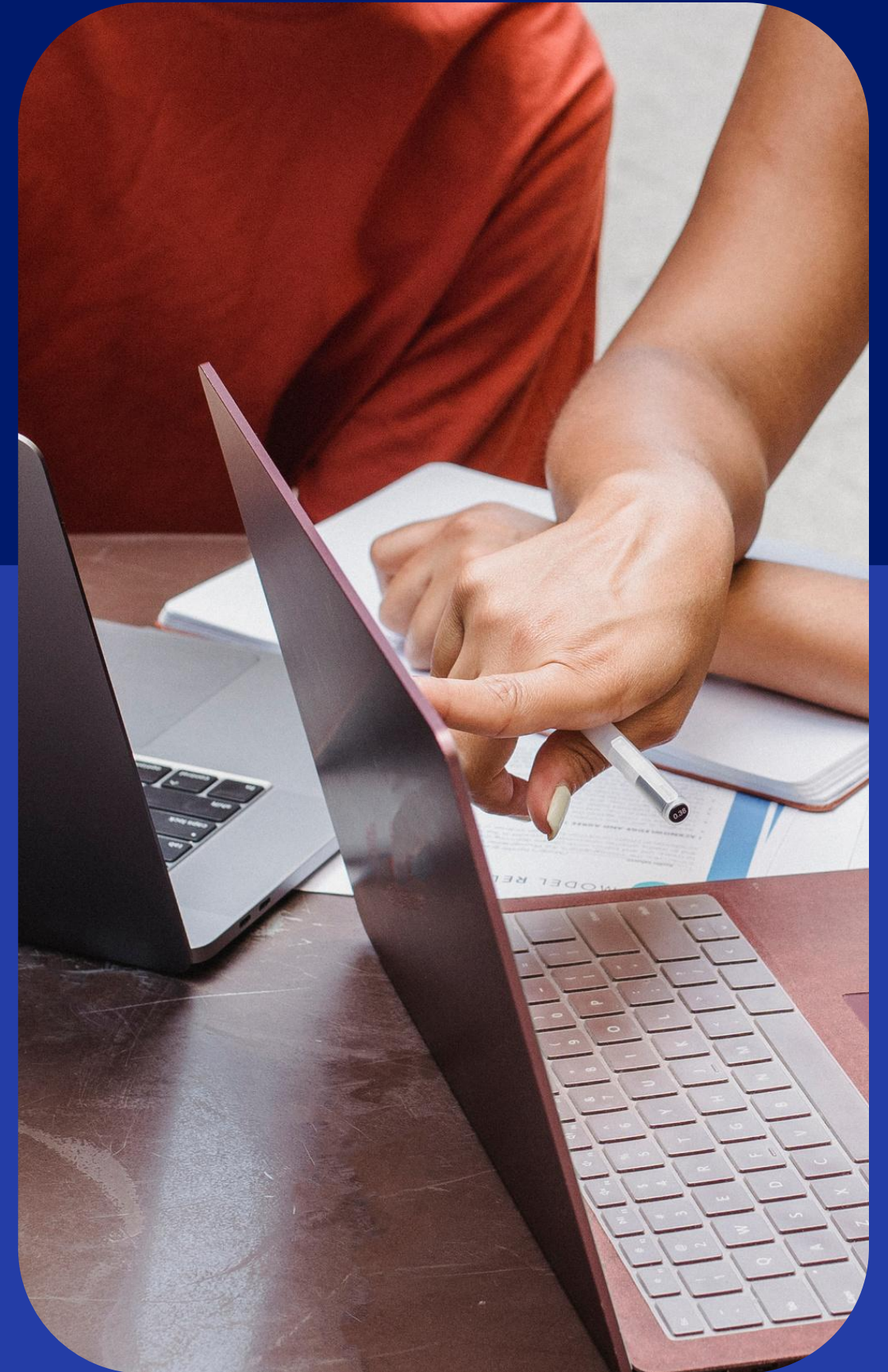
การประสานงานกับผู้จัดการสาขา ฝ่ายบริการลูกค้าและฝ่ายสนับสนุน

5.การจัดการข้อมูลและเอกสารส่วนบุคคล การนำส่งเอกสารที่
จำเป็น เช่น บัตรประจำตัวพนักงาน การทำประวัติ หรือการส่ง
ใบรับรองแพทย์กรณีลาป่วย ให้เป็นไปตามกำหนดเวลาและ
ระเบียบของฝ่ายบุคคลประจำสาขา



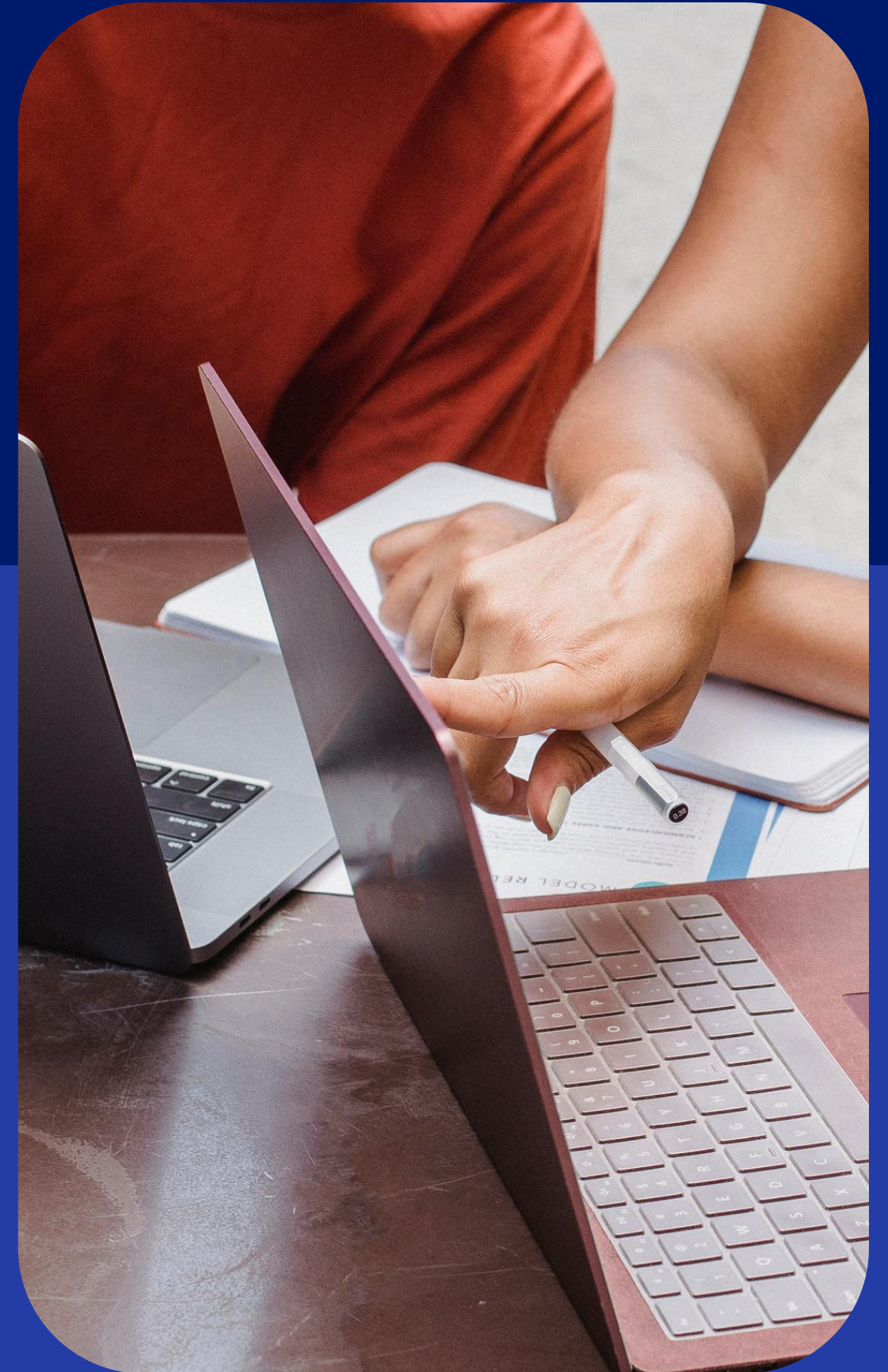
การประสานงานกับผู้จัดการสาขา ฝ่ายบริการลูกค้าและฝ่ายสนับสนุน

6. การตรวจสอบสิทธิและระเบียบวินัย ประสานงานกับฝ่ายบุคคล
เพื่อทำความเข้าใจเรื่องสิทธิการใช้พื้นที่ส่วนกลาง
(เช่น ห้องพักผ่อน โรงอาหาร) และรับทราบแนวทางปฏิบัติ
เกี่ยวกับสวัสดิการพื้นฐานที่พนักงานพึงได้รับหรือต้องปฏิบัติ



การประสานงานกับผู้จัดการสาขา ฝ่ายบริการลูกค้าและฝ่ายสนับสนุน

7. การแจ้งสถานะการทำงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล
ส่วนตัว การทำบัตรหาย หรือต้องการสอบถามเรื่องระเบียบ
การเข้า-ออก งานเพิ่มเติม พนักงานต้องติดต่อฝ่ายบุคคล
ด้วย กิริยาที่สุภาพและเป็นทางการ





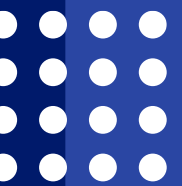
การบริหารความสัมพันธ์และมารยาทในร้านค้า

- 1.มารยาทในการใช้พื้นที่ การใช้เสียง ไม่ตะโกนข้ามแผนก หรือคุยเล่นกันเสียงดังในจุดที่ลูกค้ามองเห็นการใช้โทรศัพท์ ต้องกวดขันไม่ให้พนักงานเซียร์ขาย เล่นมือถือในพื้นที่ขาย
- 2.วัฒนธรรม "ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน" ช่วยงานส่วนรวมเมื่อห้างมีกิจกรรมใหญ่ หากบริษัท ส่งพนักงานไปช่วยหรือไปร่วมงาน



การบริหารจัดการคลังสินค้า

- 1.ระบบการจัดเรียง ต้องเน้นย้ำให้พนักงานจัดลำดับสินค้าตามวันผลิตหรือวันหมดอายุ สินค้าที่มาถึงก่อนต้องถูกนำมาวางขายก่อน เสมอ เพื่อลดปัญหา สินค้าคงค้างเก่าหรือเสื่อมสภาพ
- 2.การแยกหมวดหมู่สินค้า จัดระเบียบสต็อกแบ่งตามประเภทสินค้า เช่น สินค้าขายดี, สินค้าขายช้าหรือสินค้าที่เตรียมจัดรายการส่งเสริมการขาย เพื่อให้หาของได้ง่ายและประหยัดเวลา
- 3.มาตรฐานความปลอดภัย ต้องปฏิบัติตามกฎของห้างอย่างเคร่งครัด เช่น ไม่วางของสูงเกินเพดานที่กำหนด (เพื่อไม่ให้บังหัวฉีดดับเพลิง), ไม่วางของขวางทางหนีไฟ และการจัดเก็บสินค้าอันตรายหรือสารไวไฟแยกต่างหาก





THANK YOU

