

## บราเดอร์ตอกย้ำความเป็นเลิศด้านบริการ

### ปณิธาน “บราเดอร์ เซอร์วิส เอ็กเซลเลนซ์” (Brother Service Excellence)

บริษัท บราเดอร์ คอมเมอร์เชียล (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ผลิตเครื่องพิมพ์และอุปกรณ์การพิมพ์ชั้นนำ เปิดตัวโครงการ “Brother Service Excellence” ต่อยอดความสำเร็จจากการเปิดศูนย์บริการ 76 จังหวัดทั่วประเทศ ตั้งเป้าสร้างความพึงพอใจลูกค้า 100% ภายใน 2 ปี

มร. ทาคาโอะ (แอนดี้) ชิมา กรรมการผู้จัดการ บริษัท บราเดอร์ คอมเมอร์เชียล (ประเทศไทย) จำกัด กล่าว ว่า “สิ่งที่บราเดอร์มุ่งมั่นที่จะมอบให้ลูกค้าทุกคน ไม่ใช่เพียงแค่สินค้าคุณภาพสูงเท่านั้น แต่ยังต้องมีบริการหลังการขายที่ดีที่สุด เพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าสูงสุด ซึ่งบราเดอร์ได้วางรากฐานการให้บริการหลังการขายที่ดี มีคุณภาพตลอดมาเพื่อสร้างความมั่นใจกับลูกค้าในระยะยาว”

คุณวรศักดิ์ ประดิษฐ์กุล ผู้จัดการทั่วไปฝ่ายบริการลูกค้า บริษัท บราเดอร์ คอมเมอร์เชียล (ประเทศไทย) จำกัด กล่าวว่า “บราเดอร์ประสบความสำเร็จในการแบรนด์เดียวในกลุ่มผลิตภัณฑ์เครื่องพิมพ์ที่มีศูนย์บริการครอบคลุมครบทั้ง 76 จังหวัด โดยมีจำนวนศูนย์บริการมาตรฐานทั้งหมด 148 ศูนย์ ในปีนี้ บราเดอร์จึงต่อยอดความสำเร็จด้วยการเปิดตัวโครงการ Brother Service Excellence เพื่อพัฒนาบริการหลังการขายสู่ความเป็นเลิศ โดยมีเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้ถึง 95% ในปี 2011 หลังจากสามารถทำได้ 90% ในปี 2010 โดยโครงการ “Brother Service Excellence” นี้ จะพัฒนาการบริการหลังการขายให้มีคุณภาพสูงสุด”

โครงการ Brother Service Excellence นั้น จะประกอบด้วยการสร้างให้ศูนย์บริการมีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ โดยการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมพร้อมสื่อวีดีโอช่วยสอน ที่ได้ทำการบูรณาการขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานที่มีมาตรฐานเดียวกันเข้ากับหลักจิตวิทยาการให้บริการ เพื่อสร้างพนักงานบริการที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการในแบบบราเดอร์ และสร้างผู้ฝึกอบรมของบราเดอร์ที่สามารถถ่ายทอดและทำการฝึกอบรมให้กับบุคลากรของศูนย์บริการมาตรฐานทั้งหมด โดยเริ่มต้นจากการสร้างความประทับใจตั้งแต่หน้าร้าน ไปจนถึงการอบรมทักษะด้านการบริการในส่วนต่างๆ อย่างเป็นระบบ โดยบราเดอร์จะมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการต่างๆ รวมทั้งจะมีการกระตุ้นการลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์ เพื่อเก็บข้อมูลของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาการบริการให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น

ในโครงการนี้ ยังได้มีการสร้าง Mascot สัญลักษณ์ CARER ซึ่งเป็นตัวแทนของการบริการที่มีคุณภาพ และช่วยสร้างการจดจำ โดยเป็นสัญลักษณ์ที่สื่อถึงบุคลิกภาพการให้บริการแบบบราเดอร์ อันประกอบด้วยกลุ่มพฤติกรรม 5 กลุ่ม ที่แสดงออกขณะให้บริการ เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ได้ถึงการแสดงออกที่สัมผัสได้ของพนักงานที่ชัดเจน ได้แก่ Concern, Ability, Responsive, Engage และ Reliable หรือ ห่วงใย ใส่ใจ วางใจ ฉับไว มีฝีมือ โดยจะเห็นสัญลักษณ์นี้ได้ตามสื่อและในศูนย์บริการต่างๆ ทั่วประเทศ



นอกจากนี้ ในการสร้างความแข็งแกร่งด้านการบริการ บราเดอร์ยังได้มีการจัดทำสื่อการเรียนรู้ด้านการบริการ เพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติ โดยจะกระจายไปตามศูนย์บริการมาตรฐานต่างๆ ครอบคลุมทั่วประเทศ ด้วยหลักสูตรการอบรมรวมทั้งการมอบประกาศนียบัตรแก่ศูนย์บริการมาตรฐานที่ผ่านการอบรมและได้รับการรับรองจากบราเดอร์อีกด้วย

คุณวรศักดิ์ ยังกล่าวว่า “จากหลักการ “Customer First” ที่เป็นที่ยึดถือของบราเดอร์ทั่วโลก โครงการนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของปรัชญาดังกล่าว ที่ยึดหลักลูกค้าต้องมาเป็นอันดับหนึ่งเสมอ เราจึงมุ่งเน้นการพัฒนาด้านการบริการสู่ความเป็นเลิศให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในบริการสูงสุด ซึ่งไม่เพียงแต่เฉพาะที่ศูนย์บริการของบราเดอร์เอง ยังได้ขยายไปยังศูนย์บริการมาตรฐานทั่วประเทศ เพื่อให้ลูกค้าบราเดอร์มั่นใจได้เสมอว่าจะได้รับบริการที่เป็นเลิศไม่ว่าจะอยู่ที่ใด”

### ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท บราเดอร์ คอมเมอร์เชียล (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท บราเดอร์ คอมเมอร์เชียล (ประเทศไทย) คือผู้นำในการพัฒนาและคิดค้นเทคโนโลยีเกี่ยวกับเครื่องพิมพ์ ซึ่งครอบคลุมถึงการพิมพ์ภาพถ่ายดิจิทัลและการพิมพ์เอกสารที่เหมาะสมตั้งแต่ผู้ใช้ตามบ้าน สำนักงานขนาดกลางและขนาดย่อมไปจนถึงองค์กรขนาดใหญ่บราเดอร์ตำนานเสนอผลิตภัณฑ์หลากหลายที่ได้รับการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นเครื่องโทรสาร เครื่องพิมพ์เลเซอร์และแอลอีดี เครื่องพิมพ์อิงค์เจ็ทมัลติฟังก์ชัน เครื่องพิมพ์ฉลาก พี-ทัช จักรเย็บผ้า รวมไปถึงวัสดุการพิมพ์ กระดาษพิมพ์ภาพ และหมึกพิมพ์ ภายใต้แบรนด์อินโนเบลล่า สินค้าบราเดอร์ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากทั่วโลก ด้วยนโยบายในการดำเนินธุรกิจที่เน้นให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรกเสมอ ประกอบกับศูนย์บริการแต่งตั้งกว่า 140 สาขา ครอบคลุม 76 จังหวัด ที่พร้อมด้วยทีมงานมืออาชีพ และการรับประกันซึ่งจะช่วยเพิ่มความมั่นใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า

บราเดอร์ สำนักงานใหญ่บราเดอร์ประจำภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ตั้งอยู่ที่ประเทศสิงคโปร์ และมีสาขาอื่น ๆ ในประเทศ มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ ประเทศไทย อินเดีย รวมทั้งสำนักงานตัวแทนในประเทศอินโดนีเซีย และเวียดนาม รายละเอียดเพิ่มเติม ติดต่อบราเดอร์ได้ที่ Brother Contact Center โทร 02-665 -7777 หรือค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ [www.brother.co.th](http://www.brother.co.th)



**Brother Earth** พันธสัญญาที่บราเดอร์ได้ให้ไว้ในการมีส่วนร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และธรรมชาติ ด้วยกิจกรรมที่สร้างสรรค์ขึ้นโดยบราเดอร์ทั่วโลกเพื่อฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ อย่างยั่งยืน ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมดีๆ เหล่านี้ได้เพียงเข้าไปที่ [www.brotherearth.com](http://www.brotherearth.com)