

(ตัวอย่าง) บทสนทนา (เปิดบัญชีเงินฝาก)
การโทรสอบถามความพึงพอใจจากลูกค้า

พนักงาน : “ สวัสดีครับ / ค่ะ ” กำลังเรียนสายคุณ.....(ชื่อลูกค้า) ใหม่มั้ยคะ

ลูกค้า : ครับ/ค่ะ

พนักงาน : ดิฉัน..... (ชื่อพนักงาน) ติดต่อจากธนาคารอิสลามฯ ขอรบกวนเวลาคุณ
สักครู่ เพื่อสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสาขา..... ไม่ทราบว่า
สะดวกหรือไม่คะ?

ลูกค้า : ไม่สะดวกครับ/ค่ะ

พนักงาน : (ขอภัยด้วยนะคะ ไม่ทราบว่าจะขออนุญาต
ติดต่อกลับมาใหม่อีกครั้ง สะดวกหรือไม่ครับ/ค่ะ?)

ลูกค้า : สะดวกครับ/ค่ะ

พนักงาน : ขอขอบคุณมากครับ/ค่ะ



ลูกค้า : ได้ครับ/ค่ะ

พนักงาน : คุณ.....สะดวกให้ติดต่อช่วงเวลาไหนคะ

ลูกค้า : ขอเป็นช่วงบ่ายครับ/ค่ะ

พนักงาน : ขอขอบคุณมากค่ะ สวัสดีครับ/ค่ะ

พนักงาน : ช่วงเวลาที่คุณ.....เข้าไปใช้บริการในสาขา.....พนักงานที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสหรือไม่ครับ/ค่ะ ?

ลูกค้า :

พนักงาน : ในการเปิดบัญชีเงินฝาก พนักงานได้มีการแจ้งเงื่อนไขค่าธรรมเนียมบัญชี กรณีบัญชีไม่เคลื่อนไหวหรือไม่ครับ/ค่ะ ?

ลูกค้า :

พนักงาน : พนักงานได้มีการส่งมอบรายละเอียดผลิตภัณฑ์(Sales sheet) ให้หรือไม่ครับ/ค่ะ ?

ลูกค้า :

พนักงาน : พนักงานใช้เวลาในการให้บริการนานหรือไม่ครับ/ค่ะ ? / ประมาณกี่นาทีครับ/ค่ะ

ลูกค้า :

พนักงาน : ทางธนาคารขอรบกวนคุณ.....ช่วยให้คะแนนกับสาขา.....ด้วยครับ/ค่ะ
ซึ่งทางเราจะมีคะแนนให้เลือก อยู่ 5 ระดับ (ระดับ 1 2 3 4 5)
ระดับที่ 1 คะแนนต่ำสุด / ระดับที่ 5 คะแนนสูงสุด
คุณ.....คิดว่า จะให้คะแนนสาขา..... ในระดับใดครับ/ค่ะ ?

ลูกค้า : ระดับ > 3

ลูกค้า : ระดับ < หรือ = 2

พนักงาน : ขอขอบคุณครับ/ค่ะ

พนักงาน : ไม่ทราบว่ายังมีบริการด้านใดที่ต้องการให้
สาขาปรับปรุงบ้างครับ/ค่ะ

ลูกค้า :

พนักงาน : นอกจากนี้ คุณ..... มีข้อเสนอแนะให้สาขาควรมีการปรับปรุง/แก้ไข ด้านใดบ้างครับ/ค่ะ?

ลูกค้า :

พนักงาน : ขอขอบคุณที่สละเวลาร่วมทำแบบสอบถามในครั้งนี้ครับ/ค่ะ

พนักงาน : “ สวัสดีครับ / ค่ะ ” กำลังเรียนสายคุณ.....(ชื่อลูกค้า) ใช้มั้ยค่ะ

ลูกค้า : ครับ/ค่ะ

พนักงาน : ดิฉัน..... (ชื่อพนักงาน) ติดต่อจากธนาคารอิสลามฯ ขอรบกวนเวลาคุณ

สักครู่ เพื่อสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสาขา..... ไม่ทราบว่า
สะดวกหรือไม่คะ?

ลูกค้า : ไม่สะดวกครับ/ค่ะ

พนักงาน : (ขอภัยด้วยนะคะ ไม่ทราบว่า จะขออนุญาต
ติดต่อกลับมาใหม่อีกครั้ง สะดวกหรือไม่ครับ/ค่ะ?)

ลูกค้า : ใต้ครับ/ค่ะ

พนักงาน : คุณ.....สะดวกให้ติดต่อช่วงเวลาไหนคะ

ลูกค้า : ขอเป็นช่วงบ่ายครับ/ค่ะ

พนักงาน : ขอบขอบคุณมากค่ะ สวัสดีครับ/ค่ะ

พนักงาน : ช่วงเวลาที่คุณ.....เข้าไปใช้บริการในสาขา.....พนักงานที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสหรือไม่ครับ/ค่ะ ?

ลูกค้า :

พนักงาน : ในการขอสินเชื่อ พนักงานได้มีการแนะนำผลิตภัณฑ์ตาม Product Catalog เพื่อเป็นทางเลือกให้ลูกค้าหรือไม่ครับ/ค่ะ ?

ลูกค้า :

พนักงาน : พนักงานได้มีการส่งมอบรายละเอียดผลิตภัณฑ์ (Sales sheet) ให้หรือไม่ครับ/ค่ะ ?

ลูกค้า :

พนักงาน : พนักงานให้ข้อมูลสินเชื่อได้ถูกต้องตรงกับความต้องการของลูกค้าหรือไม่ครับ/ค่ะ ?

ลูกค้า :

พนักงาน : ทางธนาคารขอรบกวนคุณ.....ช่วยให้คะแนนกับสาขา.....ด้วยครับ/ค่ะ

ซึ่งทางเราจะมีคะแนนให้เลือก อยู่ 5 ระดับ (ระดับ 1 2 3 4 5)

ระดับที่ 1 คะแนนต่ำสุด / ระดับที่ 5 คะแนนสูงสุด

คุณ.....คิดว่า จะให้คะแนนสาขา..... ในระดับใดครับ/ค่ะ ?

ลูกค้า : ระดับ > 3

พนักงาน : ขอบขอบคุณครับ/ค่ะ

ลูกค้า : ระดับ < หรือ = 2

พนักงาน : ไม่ทราบว่า ยังมีบริการด้านใดที่ต้องการให้
สาขาปรับปรุงบ้างครับ/ค่ะ

ลูกค้า :

พนักงาน : นอกจากนี้ คุณ..... มีข้อเสนอแนะให้สาขาควรมีการปรับปรุงแก้ไข ด้านใดบ้างครับ/ค่ะ?

ลูกค้า :

พนักงาน : ขอบขอบคุณที่สละเวลาร่วมทำแบบสอบถามในครั้งนี้ค่ะ



พนักงาน : “ สวัสดีครับ / ค่ะ ” กำลังเรียนสายคุณ.....(ชื่อลูกค้า) ใช่มั้ยค่ะ

ลูกค้า : ครับ/ค่ะ

พนักงาน : ดิฉัน..... (ชื่อพนักงาน) ติดต่อจากธนาคารอิสลามฯ ขอรบกวนเวลาคุณ
สักครู่ เพื่อสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสาขา..... ไม่ทราบว่า
สะดวกหรือไม่คะ?

ลูกค้า : ไม่สะดวกครับ/ค่ะ

ลูกค้า : สะดวกครับ/ค่ะ

พนักงาน : ขอบคุณมากครับ/ค่ะ

พนักงาน : (ขอภัยด้วยนะคะ ไม่ทราบว่า จะขออนุญาต
ติดต่อกลับมาใหม่อีกครั้ง สะดวกหรือไม่ครับ/ค่ะ?)

ลูกค้า : ได้ครับ/ค่ะ

พนักงาน : คุณ.....สะดวกให้ติดต่อช่วงเวลาไหนคะ

ลูกค้า : ขอเป็นช่วงบ่ายครับ/ค่ะ

พนักงาน : ขอบคุณมากค่ะ สวัสดีครับ/ค่ะ



พนักงาน : ช่วงเวลาที่คุณ.....เข้าไปใช้บริการในสาขา.....พนักงานที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสหรือไม่ครับ/ค่ะ ?

ลูกค้า :

พนักงาน : พนักงานทำรายการได้ถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ครับ/ค่ะ ?

ลูกค้า :

พนักงาน : พนักงานใช้เวลาทำรายการนานหรือไม่ครับ/ค่ะ ? ประมาณกี่นาทีครับ/ค่ะ

ลูกค้า :

พนักงาน : ทางธนาคารขอรบกวนคุณ.....ช่วยให้คะแนนกับสาขา.....ด้วยครับ/ค่ะ

ซึ่งทางเราจะมีคะแนนให้เลือก อยู่ 5 ระดับ (ระดับ 1 2 3 4 5)

ระดับที่ 1 คะแนนต่ำสุด / ระดับที่ 5 คะแนนสูงสุด

คุณ.....คิดว่า จะให้คะแนนสาขา..... ในระดับใดครับ/ค่ะ ?

ลูกค้า : ระดับ > 3

ลูกค้า : ระดับ < หรือ = 2

พนักงาน : ขอบคุณครับ/ค่ะ

พนักงาน : ไม่ทราบว่ายังมีบริการด้านใดที่ต้องการให้
สาขาปรับปรุงบ้างครับ/ค่ะ

ลูกค้า :

พนักงาน : นอกจากนี้ คุณ..... มีข้อเสนอแนะให้สาขาควรมีการปรับปรุง/แก้ไข ด้านใดบ้างครับ/ค่ะ?

ลูกค้า :

พนักงาน : ขอบคุณที่สละเวลาร่วมทำแบบสอบถามในครั้งนี้ค่ะ

บทสนทนา การ Call Back (สำหรับสาขา/สำนักงานเขต)

พนักงาน : สวัสดีครับ/ค่ะ กระผม/ดิฉัน.....(ชื่อพนักงาน)ตำแหน่ง ผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสำนักงานเขต.....(ชื่อสาขา/เขต)

ธนาคารอิสลาม กำลังเรียนสายคุณ.....(ชื่อลูกค้า) นะคะ



ลูกค้า : ครับ/ค่ะ

พนักงาน : ขออนุญาตรบกวนเวลาคุณ.....(ชื่อลูกค้า) สักครู่ ไม่ทราบว่าสะดวกมั๊ยครับ/คะ

กรณีลูกค้า ตอบว่า “ไม่สะดวก”

พนักงาน : ไม่ทราบว่า คุณ.....(ชื่อลูกค้า) จะสะดวกให้ติดต่อได้วัน/เวลา ใดครับ/คะ

***** หากลูกค้าไม่ยอมนัดหมาย พนักงานต้องเป็นผู้เสนอวันและเวลาให้ลูกค้า*****

กรณีลูกค้า ตอบว่า “สะดวก”

พนักงาน : ต้องขอขอบพระคุณ คุณ.....(ชื่อลูกค้า) เป็นอย่างมากที่ได้สมัครสมาชิกประกันตะกาฟูผ่านสาขา.....(ชื่อสาขา)

ดิฉัน/กระผม ขอรบกวนสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานผู้แนะนำประกันฯ นะครับ/คะ

- พนักงานผู้แนะนำได้แสดงใบอนุญาตนายหน้าให้กับคุณ/ท่าน.....(ชื่อลูกค้า)...หรือไม่ครับ/คะ
- คุณ/ท่าน.....(ชื่อลูกค้า)... ได้รับการนำเสนอแบบประกันของธนาคารอย่างเพียงพอ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้า หรือไม่ ครับ/คะ
- คุณ/ท่าน.....(ชื่อลูกค้า)... ทราบใช้หรือไม่ว่า การทำประกันตะกาฟู ไม่ใช่เงินฝากของธนาคาร
- คุณ/ท่าน.....(ชื่อลูกค้า)... ทราบสิทธิการยกเลิกกรมธรรม์ได้ ภายใน 15 วัน นับจากที่ได้รับกรมธรรม์ หรือไม่ ครับ/คะ
- คุณ/ท่าน.....(ชื่อลูกค้า)... พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริษัท.....(ชื่อบริษัท)... หรือไม่ครับ/คะ
- มีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับเงื่อนไขความคุ้มครองหรือข้อยกเว้นใดๆ หรือไม่ครับ/คะ

และขอแจ้งให้ คุณ/ท่าน.....(ชื่อลูกค้า)..... ทราบว่า จะมีบริษัท.....(ชื่อบริษัท) ... โทรหาคุณ/ท่าน(ชื่อลูกค้า)

เพื่อสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานผู้แนะนำอีกครั้งนะคะ

พนักงาน : ขอขอบคุณที่สละเวลาตอบคำถามในครั้งนี้นะครับ/ค่ะ

