

แบบฟอร์ม Knowledge Capture

เรื่อง การรับผลิตสินค้างานสั่งทำ (made to order)

สรุปโดย นางสาวกศิษา สอนจัน พนักงาน (ระดับ5) งานผลิตภัณฑ์ไม้

หน่วยงาน ส่วนอุตสาหกรรมไม้บางโพ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคกลาง

๑.บริบท หรือความเป็นมา

ในการผลิตสินค้าของส่วนอุตสาหกรรมไม้บางโพ ส่วนใหญ่จะเป็นการผลิตเพื่อเข้าสู่ตึก วางจำหน่าย แต่ก็มีลูกค้าบางส่วนที่เข้ามาดูสินค้า ต้องการสั่งผลิตสินค้าที่มีรูปแบบ สี และขนาดตามที่ต้องการ หรือเป็นรูปแบบเดิมแต่มีการปรับขนาดเพื่อให้เหมาะสมกับพื้นที่ เป็นต้น ดังนั้น ทางส่วนอุตสาหกรรมไม้บางโพจึงมีการรับการผลิตสินค้าแบบ made to order เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้

๒. วิธีการ/ขั้นตอน หรือกระบวนการที่ได้เรียนรู้

๑.คุยกับลูกค้าเรื่องแบบและขนาดที่ลูกค้าต้องการสั่งผลิต

๒.เขียนแบบที่ลูกค้าสั่งผลิต โดยใช้โปรแกรม Sketch Up ในการเขียนแบบและส่งแบบให้ลูกค้า

๓.หลังจากที่ลูกค้าตกลงตามแบบที่เสนอ จึงคำนวณราคาสินค้าและขออนุมัติราคา เมื่อราคาได้รับการอนุมัติ จึงเสนอราคาให้กับลูกค้า

๔.หลังจากที่เสนอราคาให้กับลูกค้า และลูกค้าสั่งผลิต จะดำเนินการเรียกเก็บค่ามัดจำสั่งผลิตสินค้า 30% จากราคาสินค้า

๕.ส่งแบบให้กับช่างดำเนินการผลิตสินค้า โดยระหว่างที่ช่างดำเนินการผลิตนั้น ก็จะมีการติดตาม และการตรวจสอบขนาดของชิ้นงานด้วย และมีการถ่ายรูปอัปเดตให้กับลูกค้า

๖.เมื่อผลิตสินค้าเสร็จแล้ว แจ้งงานการค้าและการตลาด เพื่อให้ประสานงานกับลูกค้าเรื่องจัดส่งสินค้า และเก็บค่าสินค้าคงเหลือ

๓.เทคนิคหรือกลยุทธ์ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้

๑.เทคนิคการสื่อสารกับลูกค้า

๑.๑) ใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการสื่อสาร

๑.๒) เป็นผู้ฟังที่ดี คือ ก่อนที่จะคุยกับลูกค้าควรเตรียม สมุดโน้ตและปากกา เพื่อช่วยจดบันทึกและทบทวนสิ่งที่ลูกค้าจะพูด พร้อมกับรับฟังอย่างกระตือรือร้น ไม่ควรพูดแทรกหรือขัดลูกค้า

๑.๓) ไม่ต้องแย่งกันแสดงความคิดเห็น ทางที่ดีควรให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นก่อน และเราค่อยแสดงความคิดเห็น

๑.๔) ให้ข้อมูลที่จริงกับลูกค้า จะยิ่งช่วยให้ลูกค้าประทับใจ และสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่สินค้าและบริการได้

๒.เพิ่มช่องทางในการติดต่อ โดยติดต่อทาง social media เช่น Line , Messenger , Facebook , Email เป็นต้น เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการติดตามงาน (การส่งแบบให้ลูกค้า approved)

๓.การเขียนแบบงานที่ลูกค้าสั่งผลิตด้วยโปรแกรม จะช่วยให้เราปรับแก้แบบได้เร็วขึ้น และแบบที่ออกมาเป็นรูป 3D จะง่ายต่อการอ่านแบบแก่ลูกค้า

๔.ประเด็นความรู้ที่สำคัญ

๑.ก่อนที่จะมีการสั่งผลิตสินค้ากับลูกค้า ถ้าพนักงานพูดจาดี ตอบคำถามด้วยความจริงใจ ก็จะสร้างความพึงพอใจครั้งแรกให้แก่ลูกค้าได้

๒.การเขียนแบบที่ลูกค้าเป็นแบบ 3D เพื่อใช้แบบเป็นสื่อกลางในการสื่อสารและเอกสารอ้างอิง ให้เราและลูกค้าเข้าใจรูปแบบของสินค้าตรงกัน ก่อนที่จะคำนวณราคาสินค้าและผลิตจริง

๕.บทสรุป

องค์ความรู้ การรับผลิตสินค้างานสั่งทำ (made to order) ที่กล่าวมาข้างต้น เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้ อ.อ.บ.มีรายได้เพิ่มขึ้น และเป็นกระบวนการที่สร้างความเชื่อถือและความพึงพอใจในการบริการให้แก่ลูกค้ายิ่งขึ้น เนื่องจากงานสั่งทำเป็นงานตามแบบที่ลูกค้าต้องการ เมื่อมีการสั่งผลิตแล้วและส่งมอบงานชิ้นงานลูกค้าที่ได้สั่งผลิตหรือสั่งจ้าง มีความพอใจในชิ้นงานและความเรียบร้อยของชิ้นงาน จึงทำให้ลูกค้าสั่งทำผลิตภัณฑ์ชิ้นต่อไป หรือกล่าวกับคนที่ใกล้ชิด ซึ่งจะทำให้ อ.อ.บ.มีโอกาสรับงานเพิ่มขึ้น