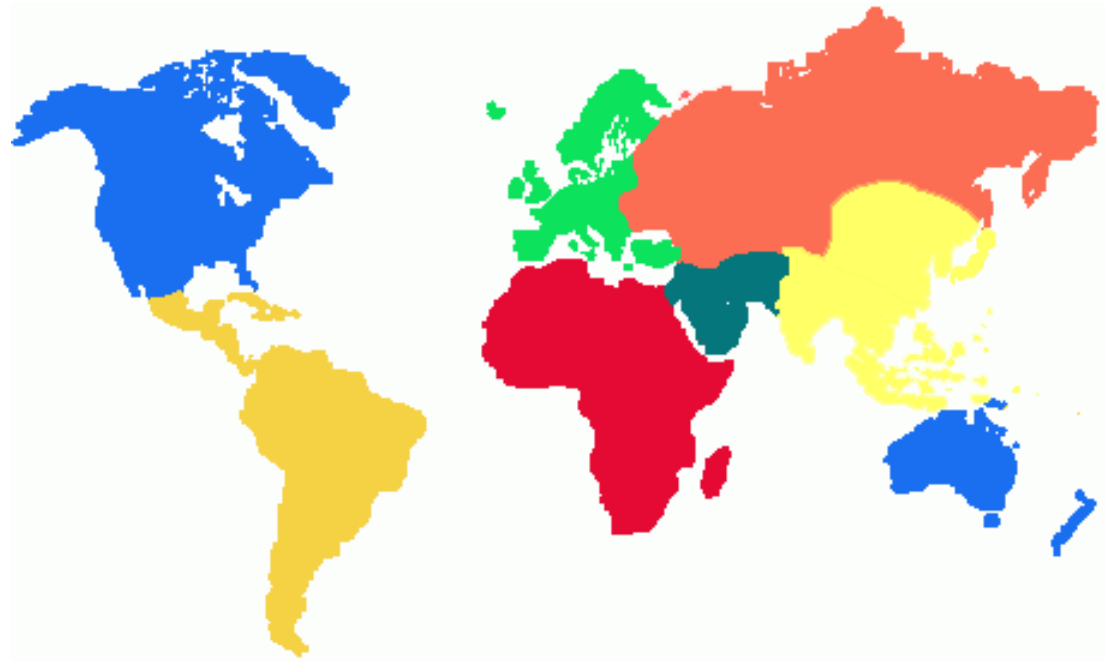


SERVICE MIND and HOW TO TAKE CARE WORLDWIDE CUSTOMERS





HOW TO TAKE CARE WORLDWIDE CUSTOMERS

Cambodian Patients

เมืองหลวง

Phnom Penh

ภาษาราชการ

เขมร

สกุลเงิน

เรียล



เทคนิคการดูแล



1. ทักทายด้วยการไหว้ พร้อมกล่าวคำว่า Chhum-Reap-Suor (ชুম-เรียบ-ซู ในภาษาเขมร แปลว่า สวัสดี)
2. ควรเรียกชื่อลูกค้าด้วยชื่อต้น เช่น

Mr. Sim Long Pin

3. แนะนำทางด้วยการขม้มือเชิญ
4. ระหว่างสนทนา ควรยืนพูดด้วยอาการสำรวม
5. แสดงความสนใจลูกค้า ด้วยการสบตาเมื่อพูดด้วย

Myanmar Patients

เมืองหลวง

ภาษาราชการ

สกุลเงิน

Naypyidaw (เนปิดอ)

พม่า

จั๊ต



เทคนิคในการดูแล

1. ให้ทักทายลูกค้าด้วยรอยยิ้ม พร้อมกับก้มศีรษะเล็กน้อย
2. ในครั้งแรกให้เรียกชื่อลูกค้าด้วยชื่อเต็ม ส่วนในครั้งต่อไปให้เรียกเฉพาะชื่อพร้อมด้วยคำเหล่านี้

- สำหรับผู้ชาย ที่อายุเกิน 40 ปี ให้เรียก “U” หรือ ลุง นำหน้า
- สำหรับผู้ชายที่อายุน้อยกว่า 40 ปี ให้เรียก “Ko” นำหน้า
- สำหรับผู้หญิงที่อายุเกิน 35 ปี ให้เรียก ป้า หรือ “Daw” นำหน้า
- สำหรับผู้หญิงที่อายุน้อยกว่า 35 ปี ให้เรียก “Ma” นำหน้า
- สำหรับเด็กชาย ให้เรียก “Maung Lay” นำหน้า
- สำหรับเด็กหญิง ให้เรียก “Nyi Ma Lay “ นำหน้า

Vietnamese Patients

กลุ่มลูกค้า

1. คนไข้ที่ถูกส่งตัวมาจากต่างประเทศ (Referral Case) 80%
ทั้งนี้แบ่งเป็น
 - BH Ref 70%
 - SOS & Other Sources 10%
2. คนไข้ walk in 10%
3. คนเวียดนามที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพ 5-10%



เมืองหลวง
ภาษาราชการ
สกุลเงิน

ฮานอย
เวียดนาม
ด่อง



เทคนิคการดูแล

1. ในการทักทายคนไข้ ใช้วิธีการจับมือ เมื่อคนไข้ยื่นมือมาจับ พร้อมทั้งกล่าวทักทายด้วยคำว่า “Xin Chào Anh (Female)/ Chi (Male)” และแนะนำตัว

*****ถ้ามีอายุน้อยกว่า ควรก้มหัว หรือ ผงกศีรษะให้เล็กน้อย เพื่อแสดงถึงความสุภาพ

2. ควรแนะนำให้คนไข้รู้จักกับโรงพยาบาล

3. . แนะนำบุคคลต่าง ๆ ในรพ. ที่ต้องเกี่ยวข้องให้รู้จักกับคนไข้

4. ควรแนะนำให้คนไข้รู้จักกับแพทย์ที่รักษา

5. ควรให้ความรู้กับผู้ป่วยเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่แตกต่างระหว่าง ไทยกับเวียดนาม

6. คนไข้เวียดนามมักจะช้ำอายุ แต่เราสามารถเข้ากับพวกเขาได้ง่าย คนไข้จะไม่ร้องเรียน นอกจากจะมีปัญหาใหญ่จริง ๆ อย่างไม่รู้ก็ตาม เราควรจะปฏิบัติกับคนไข้อย่างสุภาพ ต้อนรับอย่างดี



Indonesian patients



เมืองหลวง

จาการ์ตา

ภาษาราชการ

ภาษาอินโดนีเซีย สกุล

เงิน

รูเปี๊ยะห์

เทคนิคการดูแล

- โดยทั่วไปคนอินโดนีเซียจะไม่มีนามสกุล
- นิยมเรียกผู้ชายที่แก่กว่าว่า bapak และผู้หญิงที่แก่กว่าว่า Ibu
- ต้องขออนุญาตทุกครั้งก่อนจะเข้าห้อง หรือเดินผ่านผู้ที่อาวุโสกว่า
- ต้องมีความสุภาพ อ่อนน้อม โดยเฉพาะผู้ที่อาวุโสกว่า
- นิยมทานข้าวกับมือ และต้องหยิบอาหารด้วยมือขวาเท่านั้น

เทคนิคการดูแล

- เมื่อรับของหรือยื่นของให้ผู้อื่น ต้องใช้มือขวา
- โดยปกติจะไม่ใช้แก้วน้ำร่วมกับผู้อื่นโดยเด็ดขาด และทานอาหารร่วมกันต้องมีช้อนกลาง
- นิยมดื่มน้ำอุ่นหรือน้ำธรรมดาทั่วไป มากกว่าที่จะดื่มน้ำเย็นหรือน้ำแข็ง
- เมื่อจะชี้สิ่งใดจะใช้นิ้วโป้งในการชี้ โดยกำนิ้วมือทั้ง 4 ไว้ และชี้นิ้วโป้งโดยทำท่าในลักษณะ ผายมือ (จะไม่ใช้นิ้วชี้ เพราะไม่สุภาพ)
- การพูดภาษาอื่นในกลุ่มถือเป็นการไม่ให้เกียรติ



Thank You