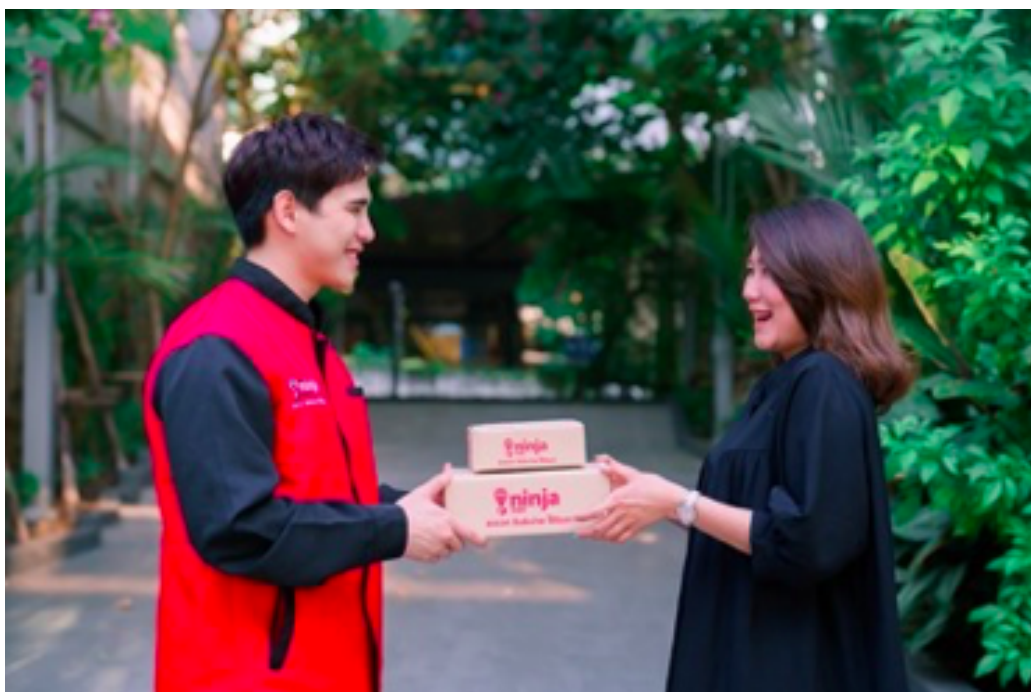




นินจาแวน ประเทศไทย เสริมทีมบริการผู้จัดส่งพัสดุเพิ่มเป็น 2 เท่า
เดินหน้าสนับสนุนธุรกิจเอสเอ็มอี

จัดทีมเจ้าหน้าที่ดูแลเฉพาะราย ช่วยเหลือลูกค้า ช่วยแก้ไขปัญหาด้านการจัดส่งได้รวดเร็วขึ้น



กรุงเทพฯ ประเทศไทย – 19 สิงหาคม 2564: [นินจาแวน ประเทศไทย](#) ผู้นำบริการโลจิสติกส์ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เดินหน้าสนับสนุนอีคอมเมิร์ซเน้นช่วยผู้ประกอบการรายย่อยสามารถจัดส่งพัสดุได้ง่ายขึ้น โดยการเพิ่มจำนวนฝ่ายบริการลูกค้าขึ้นเป็นสองเท่าจากเดิมภายในสิ้นปีนี้ ฝ่ายบริการลูกค้าจะช่วยสนับสนุนด้านการจัดการส่งพัสดุตั้งแต่ทำนัดจัดส่ง เข้ารับพัสดุ ไปจนถึงการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาระหว่างจัดส่ง

ความมุ่งมั่นในการยกระดับการให้บริการถือเป็นการต่อยอดความตั้งใจในการสนับสนุนธุรกิจเอสเอ็มอี และการเพิ่มฝ่ายบริการลูกค้าถือเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางการดำเนินงานของนิจาแวน ประเทศไทย ในปี 2564 รวมถึงการเสริมความแข็งแกร่งด้านโครงสร้างพื้นฐาน และการยกระดับบริการที่มั่นใจได้ โดยตั้งเป้าเติบโต 3 เท่าภายในสิ้นปีนี้

มร. เพ็ชช เอ็ง กรรมการผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ กล่าวว่า “ การเพิ่มฝ่ายบริการลูกค้าเป็นสองเท่าถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของการเติบโตของเราในปี นี้ เราเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลผู้จัดส่งเฉพาะรายให้กับธุรกิจขนาดเล็กให้เข้าถึงบริการและเพิ่มความสะดวกสบายในการจัดส่ง โดยได้รับการดูแลจากฝ่ายบริการลูกค้าเช่นเดียวกับผู้จัดส่งพัสดุรายใหญ่ เพื่อธุรกิจขนาดเล็กทั่วประเทศจะได้รับความช่วยเหลือที่จำเป็นในการส่งมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้าและขับเคลื่อนการเติบโตของธุรกิจ เราเข้าใจดีว่าการที่ลูกค้าของเราต้องจัดการกับงานประจำวันที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องรวมถึงเวลาและพลังงานที่ต้องสูญเสียไปกับการแก้ไขปัญหาต่างๆ เราตระหนักดีว่าการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าเฉพาะรายเป็นสองเท่าให้กับลูกค้ารายย่อยจะช่วยให้ผู้จัดส่งสามารถจัดการด้านโลจิสติกส์ได้ง่ายขึ้น และช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจเอสเอ็มอีสามารถมุ่งเน้นด้านการสร้างธุรกิจให้เติบโตได้อย่างต่อเนื่อง”

เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเฉพาะรายของนิจาแวน ประเทศไทย สามารถให้ความช่วยเหลือด้วยช่องทางบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็วไม่ต้องผ่านศูนย์บริการหรือ Call Center โดยผู้ส่งพัสดุจะได้รับการดูแลตั้งแต่การนัดหมายเข้ารับพัสดุ การตรวจสอบสถานะการจัดส่ง ตลอดจนการตรวจสอบพัสดุที่สูญหายและช่วยเหลือด้านการเคลมพัสดุ หรือได้รับการช่วยเหลือตลอดการจัดส่งพัสดุจนถึงมือลูกค้า นอกจากนี้ยังสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมการขายเพื่อให้มั่นใจว่าผู้จัดส่งจะได้รับความคุ้มค่าสูงสุด

ช่องทางบริการลูกค้าธุรกิจเอสเอ็มอีหรือผู้ประกอบการรายย่อยแบบ เฉพาะราย หากผู้ส่งต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าได้โดยตรงโดยไม่ต้องผ่านศูนย์บริการลูกค้า ผ่านช่องทางแชท LINE สามารถใช้บริการได้ 365 วันต่อปี นอกจากนี้นิจาแวน ประเทศไทยยังวางแผนเปิดตัว Line Official Account ภายในปลายปีนี้ เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางให้ลูกค้าและผู้จัดส่งใช้ในการติดตามพัสดุและสอบถามข้อมูลต่างๆ

เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนี้ผู้จัดส่งสินค้ายังสามารถใช้บริการ SNS ของนิคมฯ ประเทศไทยเพื่อรับการแจ้งเตือนบน Facebook เกี่ยวกับสถานะการจัดส่งพัสดุและคำแนะนำต่างๆ ให้แก่ลูกค้า

“ในขณะที่เราตั้งเป้าที่จะลดผลกระทบจากปัญหาด้านการจัดส่งให้เหลือน้อยที่สุด แต่บางครั้งสถานการณ์อาจไม่ได้เป็นไปตามที่เราคาดไว้ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการทำจัดส่งสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการเพื่อสามารถแจ้งปัญหาให้กับลูกค้าของเขาได้ และฝ่ายบริการลูกค้าของเราพร้อมที่จะจัดการกับทุกปัญหาไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านการจัดส่ง การเรียกเก็บค่าบริการ การจัดส่งล่าช้า รวมถึงปัญหาการเข้ารับพัสดุ เราพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าของเรา” เพ็ชช ก่อวาทิงท้าย