

# Expert Support

## We're always here for you.

### เทรน ผู้นำปฏิวัติอุตสาหกรรมบริการ

การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ในอดีตนำมาสู่การพัฒนาของยุคพลังงานไอน้ำ และพลังงานไฟฟ้าซึ่งปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิตของมนุษยชาติไปอย่างสิ้นเชิง ซึ่งผลของการนำเครื่องจักรมาใช้แทนแรงงานมนุษย์ และความสามารถในการเพิ่มผลผลิตได้อย่างไม่น่าเชื่อในครั้งนั้นนับเป็นสิ่งอัศจรรย์ เกินกว่าที่จะมีใครคาดคิดมาก่อน เพราะไม่เพียงแต่เราจะสามารถผลิตสินค้าได้ในปริมาณที่มากขึ้นแล้ว เรายังผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูงขึ้น และรวดเร็วขึ้นอีกด้วย ซึ่งเทรนเชื่อว่านี่คือผลลัพธ์ของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ในยุคปัญญาประดิษฐ์ปัจจุบันนี้ เราพบว่ามนุษย์ต้องการสื่อสาร และมีปฏิสัมพันธ์กับมนุษย์ด้วยกันเองมากขึ้น อันเป็นที่มาของการปฏิวัติงานบริการ และในฐานะที่เทรนเป็นผู้บุกเบิก และผู้นำอุตสาหกรรมระบบปรับอากาศของโลก เราจึงก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำด้านธุรกิจบริการด้วยการให้คำปรึกษา และทำงานร่วมกับลูกค้ามากขึ้นภายใต้โครงการ Service Transformation ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งภายใน และภายนอกองค์กรของเทรน และด้วยการเปลี่ยนแปลงนี้ ฝ่ายงานบริการของเทรน จึงปรับปรุงการดำเนินงานแบบองค์รวมเพื่อให้เป็นทั้งผู้ช่วยชาญในการแก้ไขปัญหาและผู้ดำเนินงานบริการบำรุงรักษาที่สามารถคัดสรรวิธีการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าแต่ละรายได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมถึงให้บริการที่เหนือความคาดหมายของลูกค้า

แล้วเราจะต้องทำอย่างไร จึงจะสามารถบริหารจัดการงานบริการได้อย่างครบวงจรในทีเดียว ตั้งแต่การขอใบเสนอราคา ไปจนถึงการขอรับบริการ เราจะต้องทำอย่างไรให้วิศวกรที่ปรึกษาสามารถเป็นผู้ให้คำปรึกษาได้อย่างมืออาชีพและเป็นผู้ช่วยควบคุมคุณภาพงานบริการได้ในเวลาเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ความเอาใจใส่ ความยืดหยุ่น และความรวดเร็วในการให้บริการ



# สัมผัสประสบการณ์ใหม่ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม

- **บริการให้คำปรึกษาโดยวิศวกรบริการมืออาชีพฟรี** เพราะเราทำความเข้าใจกับปัญหา และความต้องการของท่านอย่างแท้จริง เราจึงสามารถแนะนำวิธีการแก้ไขได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามประเภทของอุตสาหกรรม
- **บริการให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มรูปแบบ** เมื่อท่านต้องการคำปรึกษาเรื่องใดก็ตาม เราพร้อมให้บริการในทุกที่ ทุกเวลา
- **มีทีมงานติดตามและตรวจสอบโดยเฉพาะ** เพราะเราติดตามและรวบรวมข้อเสนอแนะของท่านเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของเราอย่างสม่ำเสมอ
- **เป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่ไว้วางใจได้** เพราะเราช่วยให้ท่านสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงระบบปรับอากาศและการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
- **ส่งมอบงานบริการที่ท่านเชื่อถือได้** เพราะเราดำเนินงานอย่างมืออาชีพและเปี่ยมด้วยประสิทธิภาพ



เรามุ่งมั่นทำสิ่งเหล่านี้เพื่อช่วยให้ท่านสามารถมีเวลาแก้ไขปัญหาเรื่องอื่นๆได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเรานับเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่พร้อมสนับสนุนธุรกิจของท่านเสมอ

## ทีมงานทรนยุคใหม่พร้อมให้บริการ เพื่อการบริการที่ดีเลิศสำหรับลูกค้าของเรา

### ทีมวิศวกรที่ปรึกษางานบริการ (Service Customer Consultant Team)

ทีมวิศวกรที่ปรึกษางานบริการได้ “เปลี่ยน” มาจากทีมขายงานบริการเดิม ซึ่งทีมงานนี้จะเข้าใจความต้องการทางธุรกิจของคุณเป็นอย่างดีเหมือนเพื่อนคนหนึ่ง ทีมงานของเราจะคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับเป็นหลัก และจะดำเนินการตามสิ่งที่ตกลงร่วมกันเพื่อให้บริการด้านระบบ ปรับอากาศอย่างมืออาชีพ

ในฐานะที่ปรึกษาของท่าน เราจะสำรวจระบบปรับอากาศของท่านเพื่อตรวจสอบสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ, ให้คำแนะนำถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน และค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของท่าน หรือแม้กระทั่งตรวจสอบการทำงานของช่างบริการของเราเองก่อนที่จะส่งมอบงานให้กับท่าน

“วิศวกรที่ปรึกษางานบริการของทรนพร้อมแล้วที่จะให้คำปรึกษาและบริการท่านโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม”

### ทีมสนับสนุนด้านเทคนิค (Technical Support Team)

ทีมสนับสนุนด้านเทคนิคซึ่งประกอบไปด้วยวิศวกรงานบริการมืออาชีพที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ด้านเทคนิคในวงการระบบปรับอากาศมาอย่างยาวนานจะเป็นผู้ดูแลปัญหาด้านเทคนิคของท่านให้ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องและเหมาะสม

“เรื่องร้องขอและเรื่องร้องเรียนของท่านหลังจากเวลาทำการของบริษัทจะถูกโอนสายไปยังทีมงานบริการด้านเทคนิคสำรอง”

### ทีมตรวจสอบคุณภาพ (Customer Quality Team)

เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น ทรนจึงมีทีมงานควบคุมคุณภาพในระดับภูมิภาค ซึ่งมีหน้าที่รวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นในส่วนสินค้า และงานบริการผ่านการทำแบบสำรวจความพึงพอใจภายหลังการส่งมอบงานเพราะเราต้องการปฏิบัติตามด้วยมาตรฐานการทำงานที่ ครบครันที่สุดด้วยดัชนีควบคุมคุณภาพที่ดีที่สุด

### โครงสร้างการดำเนินงานที่คำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ

กระบวนการดำเนินงานที่ปรับปรุงให้เพิ่มขึ้นนี้ได้คิดค้นขึ้นเพื่อทำให้ท่านมั่นใจได้ว่า ปัญหา รวมถึงข้อเสนอนี้ต่างๆของท่าน จะถูกรายงานไปยังฝ่ายบริหารภายในประเทศและต่างประเทศตามลำดับเพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

### ศูนย์ให้บริการลูกค้า (Customer Service Center)

ศูนย์ให้บริการลูกค้าจะช่วยดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของท่านอย่างทันทีทันใด จัดเก็บข้อมูลต่างๆ อย่างเป็นระบบ และประสานงานระหว่างท่านและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในทรนอย่างรวดเร็ว ยิ่งไปกว่านั้นศูนย์บริการแห่งนี้จะยังติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างใกล้ชิดและรายงานผลท่านเป็นระยะจนกว่าเรื่องร้องเรียนนั้นจะดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อย



ต้องการติดต่อ  
งานบริการซิลเวอร์ ติดต่อกุณย  
ให้บริการลูกค้าสายด่วนพร้อมบริการ  
ทุกวัน

**1800-019-777**

ในกรณีที่ท่านมีข้อเสนอแนะหรือไม่แน่ใจว่า  
วิศวกรที่ปรึกษาบริการท่านใดเป็นผู้ดูแลท่าน สามารถติดต่อหมายเลข  
ข้างต้นได้ทันที

