



หลักสูตร ก้าวสู่การเป็นพนักงานต้อนรับมืออาชีพ

วันอังคารที่ 2 กุมภาพันธ์ 2559 โรงแรมโกลด์ออร์คิด กรุงเทพ (ถนนวิภาวดีรังสิต)

หลักสูตร 1 วัน

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบัน สภาพการแข่งขันในสมรรถภูมิธุรกิจได้ทวีความรุนแรงมากขึ้นทุกปี ดังนั้น ผู้ให้บริการทุกท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า หรือ ทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานต้อนรับ เนื่องจากเป็นพนักงานคนแรกที่ได้พบปะกับลูกค้า อย่างไรก็ตาม ความจริงที่ลูกค้าได้สัมผัสคือ พนักงานต้อนรับหลายคนยังไม่สามารถสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า หรือ บางครั้งกลับทำให้ลูกค้าโกรธถึงขั้นเลิกใช้บริการไปเลย

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้พนักงานต้อนรับ ได้รับความรู้เทคนิคและเรียนรู้ประสบการณ์ในการพัฒนาตนเองให้เป็นพนักงานต้อนรับมืออาชีพ มีทักษะและบุคลิกภาพการให้บริการที่ต้องใส่ใจลูกค้า รวมทั้งการทำกิจกรรม Workshop เพื่อระดมความคิดในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนวิธีการในการให้บริการ เมื่อจบการอบรมคาดว่า ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้เรื่องนี้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบและเข้าใจในหลักการพัฒนาตนเองให้เป็น พนักงานต้อนรับมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. บทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ – Roles and Responsibility of Receptionist
2. คุณสมบัติและขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับ – Qualification and Key Competency
3. ความคาดหวังของลูกค้าและผู้ติดต่อขอรับบริการ – Customer Expectation
4. ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดต้อนรับ – Step of Reception Services
5. ข้อควรระวังขณะให้บริการลูกค้า – Do's and Don't while delivering services
6. เคล็ดลับการสื่อสารกับลูกค้า – Tips of Services Communication
7. บุคลิกภาพแบบมืออาชีพสำหรับพนักงานต้อนรับ – Personality of Professional Receptionist
8. มารยาทที่ควรรู้สำหรับการให้บริการ – Services Etiquette
 - 8.1 ทางโทรศัพท์ - Telephone
 - 8.2 แบบพบหน้า – Face to Face
9. การจัดการความไม่พอใจของลูกค้า–How to Handle Customer Complaints and Dissatisfaction
10. เทคนิคการสร้างเสน่ห์แห่งการจดจำ–Good Experiences...You can make
11. ปัจจัยแห่งความสำเร็จสู่การเป็นพนักงานต้อนรับมืออาชีพ
(Key Success Factors to Professional Receptionist)
12. สรุป คำถามและคำตอบ – Wrap up with Q



Perfect Training & Service Co.,Ltd.

บริษัท เพอร์เฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

วิทยากร อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

- อดีต ผู้บริหารฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด
- บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอริส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา
- บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
- บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไลสมี (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี เป็นต้น

สอบถามและสำรองที่

Tel: 085-9386299 ,02-4646524

Fax:02-9030080 ต่อ 4326

info@perfecttrainingandservice.com

www.perfecttrainingandservice.com



อัตราค่าลงทะเบียน

หลักสูตร ก้าวสู่การเป็นพนักงานต้อนรับมืออาชีพ

ราคาปกติท่านละ 3,900 บาท + VAT 7% รวมเป็น 4,173 บาท

สมัครก่อนวันที่ 28 มกราคม 2559 **พิเศษ** ท่านละ 3,400 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

- เฉพาะนิติบุคคลสามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ได้
- ราคานี้รวมเอกสาร อาหารว่างและอาหารกลางวันตลอดหลักสูตร
- ใบเสร็จค่าลงทะเบียน สามารถนำไปบันทึกหักค่าใช้จ่ายทางบัญชีได้ 200 %

แบบฟอร์มลงทะเบียน

แบบฟอร์มสำหรับลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมสัมมนา

ชื่อหน่วยงาน / บริษัท.....

ที่อยู่บริษัท.....

1. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

2. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

3. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

โทรศัพท์ ต่อ โทรสาร

บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่อยู่ 16/54 แขวงสามเตา เขตบางขุนเทียน

กรุงเทพฯ 10150 Tel. 02-4646524 Mobile. 085-9386299 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0735553003036

☐ เช็คขีดคร่อมสั่งจ่าย บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

☐ โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา พุทธมณฑล สาย 4 เลขที่บัญชี 391-211414-7

การแจ้งยกเลิก: ผู้สมัครสามารถที่จะยกเลิกการเข้าอบรมได้ ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 10 วัน บริษัทฯ จะหักค่าธรรมเนียม 15 ของค่าสมัคร และในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 7 วัน บริษัทฯ จะคืนเงินร้อยละ 50 ของค่าสมัคร นอกเหนือจากนี้แล้ว บริษัทฯ จะไม่คืนเงินใดๆ ทั้งสิ้น การจองมีผลเมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้วและโปรดแนบใบ Pay-in เพื่อเป็นหลักฐานในการสำรองที่นั่ง