

หลักสูตร Receptionist ชั้นเทพ

หลักสูตร 1 วัน

วันศุกร์ ที่ 15 พฤษภาคม 2558
โรงแรมอมารินเลอวอร์ด สุขุมวิท 5

ในปัจจุบัน สภาพการแข่งขันในสมรรถนะธุรกิจได้ทวีความรุนแรงมากขึ้นทุกปี ดังนั้น ผู้ให้บริการทุกท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า หรือทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานต้อนรับ เนื่องจากเป็นพนักงานคนแรกที่ได้พบปะกับลูกค้า อย่างไรก็ตาม ความจริงที่ลูกค้าได้สัมผัสคือ พนักงานต้อนรับหลายคนยังไม่สามารถสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า หรือ บางครั้งกลับทำให้ลูกค้าโกรธถึงขั้นเลิกใช้บริการไปเลย หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้พนักงานต้อนรับ ได้รับความรู้ เทคนิคและเรียนรู้ประสบการณ์ในการพัฒนาตนเองให้เป็นพนักงานต้อนรับมืออาชีพ มีทักษะและบุคลิกภาพการให้บริการที่ต้องตาต้องใจลูกค้า รวมทั้ง การทำกิจกรรม Workshop เพื่อระดมความคิดในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนวิธีการในการให้บริการ เมื่อจบการอบรมคาดว่า ผู้เข้าสัมมนาสถาบันสามารถประยุกต์ และต่อยอดความรู้เรื่องนี้ได้อย่างสัมฤทธิ์ ผลด้วยตนเอง

เนื้อหา

เวลา 09.00 – 16.00 น.

1. บทบาท หน้าที่ คุณสมบัติ และ ทักษะ ของพนักงานต้อนรับมืออาชีพ
2. ความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดต้อนรับ
3. ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดต้อนรับ
 - การต้อนรับ
 - การสอบถาม เพื่อให้บริการอย่างตรงประเด็น
 - การส่งต่อลูกค้า
4. Workshop: ต้อนรับอย่างมืออาชีพ
5. เคล็ดลับการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
6. การพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้เหมาะสมกับการเป็นมืออาชีพ
7. การวางตัวที่เหมาะสมในการให้บริการ
8. มารยาทที่พนักงานต้อนรับต้องรู้
9. Workshop: พัฒนาบุคลิกภาพ และการวางตัว ให้เป็นมืออาชีพ
10. การให้บริการทางโทรศัพท์
11. การจัดการกับความไม่พอใจของลูกค้า
 - ทางโทรศัพท์
 - แบบพบตัว
12. Workshop: รับมืออย่างไร เมื่อลูกค้าโกรธ
13. เทคนิคในการให้บริการอื่นๆ – การจัดการคิว การให้ลูกค้ารอ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
14. การส่งลูกค้า และ การสร้างความประทับใจก่อนลูกค้าออกจากบริษัท
15. สรุป คำถาม และ คำตอบ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบและเข้าใจในหลักการพัฒนาตนเองให้เป็นพนักงานต้อนรับมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

วิทยากร

อาจารย์ภรณ์ วิจิฉัยกุล

กรรมการบริหารบริษัท ไฮบริดอาร์ตส์ จำกัด
การศึกษา

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และวิชาเลขานุการจากประเทศอังกฤษ

ประวัติการทำงาน

อดีตเลขานุการประธานกรรมการบริหารบริษัท ชันโย ยูนิเวอร์แซลอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน)

ประสบการณ์อื่นๆ

- อดีตนายกสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย
- อดีตอุปนายกสมาคมส่งเสริมบุคลิกสตรี
- อดีตผู้อำนวยการศูนย์ฝึกอบรม สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย
- อดีตกรรมการกำกับมาตรฐานวิชาการ
- สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว (ภาคภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- สาขาวิชาการเลขานุการ/การจัดการ: มหาวิทยาลัยรังสิต, มหาวิทยาลัยหอการค้า,

สอบถามและสำรองที่



Tel: 02-4646524 , 085-9386299

Fax: 02-9030080 ต่อ 4326

info@perfecttrainingandservice.com

www.perfecttrainingandservice.com



Perfect Training & Service Co.,Ltd.

บริษัท เพอร์เฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด



อัตราค่าลงทะเบียน

หลักสูตร Receptionist ชั้นเทพ

ราคาปกติท่านละ 4,000 บาท + VAT 7% รวมเป็น 4,280 บาท

สมัครก่อนวันที่ 8 พฤษภาคม 2558 **พิเศษ** ท่านละ 3,500 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

▪ เฉพาะนิติบุคคลสามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ได้

▪ราคานี้รวมเอกสาร อาหารว่างและอาหารกลางวันตลอดหลักสูตร

▪ใบเสร็จค่าลงทะเบียน สามารถนำไปบันทึกหักค่าใช้จ่ายทางบัญชีได้ 200 %

แบบฟอร์มลงทะเบียน

แบบฟอร์มสำหรับลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมสัมมนา

ชื่อหน่วยงาน / บริษัท.....

ที่อยู่บริษัท.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี.....สาขาที่.....

1. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

2. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

3. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

โทรศัพท์ ต่อ โทรสาร

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

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

☐ เชื้อชาติโครมส์จ่าย 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

