



หลักสูตร พนักงานต้อนรับมืออาชีพ

วันที่ 24 พฤศจิกายน 2560 เวลา 09.00 – 16.00 น.

หลักการและเหตุผล

ณ โรงแรมโกลด์ออรัคิด ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร กรุงเทพฯ

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

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้พนักงานต้อนรับ ได้รับความรู้เทคนิคและเรียนรู้ประสบการณ์ในการพัฒนาตนเอง ให้เป็นพนักงานต้อนรับมืออาชีพ มีทักษะและบุคลิกภาพการให้บริการที่ต้องตาต้องใจลูกค้า รวมทั้งการทำกิจกรรม Workshop เพื่อระดมความคิดในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนวิธีการในการให้บริการ เมื่อจบการอบรมคาดว่า ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้เรื่องนี้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบและเข้าใจในหลักการพัฒนาตนเองให้เป็น พนักงานต้อนรับมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการบรรยายและ Workshop เวลา 09:00-16:00 น.

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

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด



Perfect Training & Service Co.,Ltd.

บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

อัตราค่าลงทะเบียน

หลักสูตร พนักงานต้อนรับมืออาชีพ

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

สมัครก่อนวันที่ 15 พฤศจิกายน 2560 เหลือเพียง! ท่านละ 3,400 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

- ราคารวม เอกสารการอบรม / อาหารว่างและอาหารกลางวันตลอดหลักสูตร
- เฉพาะนิติบุคคลสามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ได้
- ใบเสร็จค่าลงทะเบียน สามารถนำไปบันทึกหักค่าใช้จ่ายทางบัญชีได้ 200 %

ลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมสัมมนา

ชื่อบริษัท /หน่วยงาน

ที่อยู่บริษัท

- | | | |
|--------------|--------------|-------------|
| 1. ชื่อ..... | ตำแหน่ง..... | Email |
| 2. ชื่อ..... | ตำแหน่ง..... | Email |
| 3. ชื่อ..... | ตำแหน่ง..... | Email |
| 4. ชื่อ..... | ตำแหน่ง..... | Email |
| 5. ชื่อ..... | ตำแหน่ง..... | Email |

โทรศัพท์..... เบอร์ติดต่อ..... โทรสาร

หมายเหตุ



Perfect Training & Service Co.,Ltd.

บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ที่อยู่ 16/54 แขวงสามสี เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150

Tel. 02-0445895 Mobile. 085-9386299

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0735553003036

- เชื้อชีวิตพร้อมส่งจ่าย บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด
- โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกสิกรไทย สาขา บางบอน เลขที่บัญชี 022-3-91431-4

หมายเหตุ : ผู้สมัครแจ้งยกเลิกการเข้าอบรมได้ ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 10 วัน บริษัทฯ จะหักค่าธรรมเนียม 15 ของค่าสมัคร และในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 7 วัน บริษัทฯ คืนเงินร้อยละ 50 ของค่าสมัคร นอกเหนือจากนี้แล้ว บริษัทฯ จะไม่คืนเงินใดๆ ทั้งสิ้น การจองมีผลเมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้วและแสดงใบ Pay-in เพื่อเป็นหลักฐานในการสำรองที่นั่งเท่านั้น