

# พนักงานต้อนรับมืออาชีพ (SMART & SMILE SERVICE)

## วิทยากร: ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

ปริญญาเอก การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,  
ปริญญาโท การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,  
ประสบการณ์ทำงาน ที่ปรึกษาอาวุโสด้านการพัฒนาบุคลากร/วิทยากร  
บริษัท ดิง เพาเวอร์ ดีวดี ฟรี จำกัด (พัฒนาบุคลากรมากกว่า 3,500 คน)  
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล / นักวิเคราะห์วางแผนระบบการฝึกอบรม  
และการพัฒนาบุคลากร กลุ่มบริษัท ดิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด

**12 กุมภาพันธ์ 2563**

**09.00 – 16.00 น.**

**\*\* โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบัน สภาพการแข่งขันในสมรรถภูมิธุรกิจได้ทวีความรุนแรงมากขึ้นทุกปี ดังนั้น ผู้ให้บริการทุกท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า หรือ ทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานต้อนรับ เนื่องจากเป็นพนักงานคนแรกที่ได้พบปะกับลูกค้า อย่างไรก็ตาม ความจริงที่ลูกค้าได้สัมผัสคือพนักงานต้อนรับหลายคนยังไม่สามารถสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า หรือ บางครั้งกลับทำให้ลูกค้าโกรธถึงขั้นเลิกใช้บริการไปเลย

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้พนักงานต้อนรับ ได้รับความรู้เทคนิคและเรียนรู้ประสบการณ์ในการพัฒนาตนเองให้เป็นพนักงานต้อนรับมืออาชีพ มีทักษะและบุคลิกภาพการให้บริการที่ต้องจดจ่อใส่ใจลูกค้า รวมทั้งการทำกิจกรรม Workshop เพื่อระดมความคิดในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนวิธีการในการให้บริการ เมื่อจบการอบรมคาดว่า ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้เรื่องนี้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลด้วยตนเอง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านบริการและการต้อนรับลูกค้าด้วยการเตรียมความพร้อม การแสดงออกต่อหน้าลูกค้าคนไทย และชาวต่างชาติด้วยบุคลิกภาพการพูด พร้อมการแสดงท่าทางได้อย่างมั่นใจระดับ VIP อย่างมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมฝึกทักษะภาคปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP ขององค์กร ด้วยการบริการ และการต้อนรับ ด้วยการสนทนาทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษอย่างง่ายๆ กับลูกค้าคนไทยและชาวต่างชาติให้สามารถติดต่อสื่อสารได้เข้าใจตรงกัน ชัดเจน และถูกต้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้เทคนิค เรียนรู้วิธีการปรับตัวในการดูแลลูกค้าอย่างมีความสุข สร้างสรรค์ สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า และมีภาพลักษณ์ ภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร

### หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. **มนุษย์สัมพันธ์กับการทำงานด้วยกันอย่างมีความสุข (Dealing with SMILE People)**
  - การสร้างความสัมพันธ์ภาพด้วยปรับตัวเองให้เข้ากับคนอื่น
  - การสร้างความรู้สึกที่ดี และความสุขของการเริ่มต้นการทำงาน



- การเข้าใจลักษณะบุคลิกภาพของตนเอง กับผู้อื่นก่อนอย่างมีส่วนร่วม
- 2. การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกกับการสร้างความประทับใจกับลูกค้า VIP ด้วยภาพลักษณ์อย่างมืออาชีพ (SMART with VIP Personality)
  - การยิ้ม การไหว้ การทักทาย
  - การบอกทาง สัญญาณต่างๆ ด้วยมืออย่างถูกวิธีและน่าสนใจ
  - การใช้คำพูดที่ไพเราะ ช้า ชัด คม สุภาพ นุ่มนวล และเนียน
  - การวางกิริยา ท่าทางต่อหน้าลูกค้า
- WORKSHOP 1 : ฝึกทักษะเตรียมความพร้อมการแสดงออกบุคลิกภาพต่อหน้าลูกค้า VIP**
- 3. เทคนิคการบริการด้วยสนทนาภาษาไทย และภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติแบบง่ายๆ ไม่อาย ไม่กลัว ชั่วเร็วเข้าใจแน่
- 4. **WORKSHOP 2 : ฝึกทักษะการบริการ และการต้อนรับแขก VIP ชาวไทยด้วยการสนทนาภาษาไทย สไตลน์บุคลิกดี มีชัยเกินครึ่ง**
  - การต้อนรับและการเปิดสนทนากับลูกค้าให้ประทับใจ
  - การรับมือ การแสดงออกทางบุคลิกภาพกับลูกค้าขณะดูแลและบริการลูกค้า
  - การสนองความต้องการของลูกค้าและให้ความช่วยเหลืออย่างตรงจุด
  - การปิดการสนทนาที่ประทับใจลูกค้า
- 5. **WORKSHOP 3 : ฝึกทักษะการบริการ และการต้อนรับแขกด้วยการสนทนาแบบมืออาชีพ ไม่อาย ไม่กลัว ชัวร์เข้าใจตรงกัน (แบ่งกลุ่มฝึกทักษะ)**
  - ฝึกการสนทนาขั้นตอนที่ 1 : การทักทายและการต้อนรับด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง (Welcoming and Greeting)
  - ฝึกการสนทนาขั้นตอนที่ 2 : การสอบถามความต้องการ และรายละเอียดต่างๆ ของลูกค้า (Asking for Information)
  - ฝึกการสนทนาขั้นตอนที่ 3 : การอธิบายรายละเอียด เพื่อความชัดเจน สุภาพและมีภาพลักษณ์ที่ดีระหว่างการสนทนา (Expressing in a Good Word)
  - ฝึกการสนทนาขั้นตอนที่ 4 : การทบทวนและเน้นย้ำความเข้าใจ ประเด็นสำคัญ เพื่อความถูกต้องทุกครั้งในการสนทนา (Reviewing and Reminding)
  - ฝึกการสนทนาขั้นตอนที่ 5 : การกล่าวคำขอบคุณและปิดการสนทนากับคู่สนทนาเพื่อความประทับใจ (Thanking to Polite Conversation)
- 6. ถาม-ตอบประเด็นต่างๆ เพื่อความชัดเจน ถูกต้อง และความกระฉับในการปฏิบัติงาน

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 12 กุมภาพันธ์ 2563					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	4,500.00	315.00	135.00	4,680.00	4,815.00
สมาชิก HIPO	4,300.00	301.00	129.00	4,472.00	4,601.00
พิเศษ! ชำระภายใน 28 มกราคม 2563 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	4,300.00	301.00	129.00	4,472.00	4,601.00
สมาชิก HIPO	4,000.00	280.00	120.00	4,472.00	4,601.00

### วิธีการชำระเงิน:

#### 1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

- 1.1 ธนาคารกรุงเทพ สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
  - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
- ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479



บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
HIPO TRAINING & CONSULTANCY CO.,LTD.

พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม

- ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
- หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0

**บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด**

**40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญแจ๊ย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**

- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

**รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:**

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

โทรศัพท์: 02-615-4499, 02-615-4477-8

แฟกซ์: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2

เว็บไซต์: [www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)

อีเมล: [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)

ไอดีไลน์: hipotraining

เฟสบุ๊ค: [www.facebook.com/HIPOtraining](https://www.facebook.com/HIPOtraining)



บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ็ปต์แทนซี่ จำกัด  
HIPO TRAINING & CONSULTANCY CO.,LTD.

หลักสูตรอบรม,สัมมนา,งานบริการ,นักบริการ,พนักงานต้อนรับ,การให้บริการ,Receptions,smartsmile,servicemind,ดูแลลูกค้า,ตอบคำถามลูกค้า,