

# ก้าวสู่การเป็นพนักงานต้อนรับมืออาชีพ (Professional Receptions Skills)

**วิทยากร: พท.ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์**

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด  
อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตรามะลิ)  
และผ่านงานด้านการขายและการตลาดจาก Marriott Royal Garden Resorts Group  
รวมประสบการณ์การทำงานด้านการขาย การตลาดและการบริการมากกว่า 25 ปี

**14 กรกฎาคม 2564  
09.00 – 16.00 น.**

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

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

## หลักการและเหตุผล

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

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้พนักงานต้อนรับ ได้รับความรู้เทคนิคและเรียนรู้ประสบการณ์ในการพัฒนาตนเองให้เป็นพนักงานต้อนรับมืออาชีพ มีทักษะและบุคลิกภาพการให้บริการที่ต้องจดจ่อใจลูกค้า รวมทั้งการทำกิจกรรม Workshop เพื่อระดมความคิดในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนวิธีการในการให้บริการ เมื่อจบการอบรมคาดว่า ผู้เข้าสัมมนานจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้เรื่องนี้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลด้วยตนเอง

## 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

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ราคาค่าธรรมเนียม / ท่าน					
ประเภท	ค่าธรรมเนียม	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<b>3,900.00</b>	273.00	117.00	<b>4,056.00</b>	4,173.00
สมาชิก HIPO	<b>3,700.00</b>	259.00	111.00	<b>3,848.00</b>	3,959.00
<b>ราคาพิเศษ !!! ชำระค่าธรรมเนียม ก่อนวันอบรม 15 วัน</b>					
ประเภท	ค่าธรรมเนียม	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<b>3,700.00</b>	259.00	111.00	<b>3,848.00</b>	3,959.00
สมาชิก HIPO	<b>3,400.00</b>	238.00	102.00	<b>3,536.00</b>	3,638.00

### วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
  - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
  - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
 ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
 และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479  
 พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0  
**บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด**  
**40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญแจ๊ซ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
 Telephone: 02-615-4499, 02-615-4477  
 Fax: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2  
 Website: [www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)  
 E-mail: [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)  
 Facebook: [www.facebook.com/HIPOTraining](http://www.facebook.com/HIPOTraining)

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, ก้าวสู่การเป็นพนักงานต้อนรับมืออาชีพ, พนักงาน