



SMART & SMILE SERVICE (พนักงานต้อนรับมืออาชีพ)

วิทยากร: ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

ปริญญาเอก การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
ปริญญาโท การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
ประสบการณ์ทำงาน ที่ปรึกษาอาวุโสด้านการพัฒนาบุคลากร/วิทยากร
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล / นักวิเคราะห์วางแผนระบบการฝึกอบรม
และการพัฒนาบุคลากร กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเทอร์เน็ตเซ็นทรัล กรุ๊ป จำกัด

23 กรกฎาคม 2567
09.00 – 16.00 น.

** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

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

หลักสูตรนี้ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้พนักงานต้อนรับ ได้รับความรู้เทคนิคและเรียนรู้ประสบการณ์ในการพัฒนาตนเองให้เป็นพนักงานต้อนรับมืออาชีพ มีทักษะและบุคลิกภาพการให้บริการที่ต้องตาต้องใจลูกค้า รวมทั้งการทำกิจกรรม Workshop เพื่อระดมความคิดในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนวิธีการในการให้บริการ เมื่อจบการอบรมคาดว่า ผู้เข้าสัมมนายจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้เรื่องนี้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านบริการและการต้อนรับลูกค้าด้วยการเตรียมความพร้อม การแสดงออกต่อหน้าลูกค้าคนไทย และชาวต่างชาติด้วยบุคลิกภาพการพูด พร้อมการแสดงท่าทางได้อย่างมั่นใจระดับ VIP อย่างมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมฝึกทักษะภาคปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP ขององค์กร ด้วยการบริการ และการต้อนรับด้วยการสนทนาทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษอย่างง่าย ๆ กับลูกค้าคนไทยและชาวต่างชาติให้สามารถติดต่อสื่อสารได้เข้าใจตรงกัน ชัดเจน และถูกต้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้เทคนิค เรียนรู้วิธีการปรับตัวในการดูแลลูกค้าอย่างมีความสุข สร้างสรรค์ สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า และมีภาพลักษณ์ ภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. มนุษย์สัมพันธ์กับการทำงานด้วยกันอย่างมีความสุข (Dealing with SMILE People)
 - การสร้างความสัมพันธ์ภาพด้วยปรับตัวเองให้เข้ากับคนอื่น ๆ
 - การสร้างความรู้สึที่ดี 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 และภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติแบบง่าย ไม่อาย ไม่กลัว ชั่วเร็ว เข้าใจแน่
4. WORKSHOP 2 : ฝึกทักษะการบริการ และการต้อนรับแขก VIP ชาวไทยด้วยการสนทนาภาษาไทย สไตส์ บุคลิกดี มีชัยเกินครึ่ง
- การต้อนรับและการเปิดสนทนากับลูกค้าให้ประทับใจ
 - การรับมือ การแสดงออกทางบุคลิกภาพกับลูกค้าขณะดูแลและบริการลูกค้า
 - การสนองความต้องการของลูกค้าและให้ความช่วยเหลืออย่างตรงจุด
 - การปิดการสนทนาที่ประทับใจลูกค้า
5. WORKSHOP 3 : ฝึกทักษะการบริการ และการต้อนรับแขกด้วยการสนทนาแบบมืออาชีพ ไม่อาย ไม่กลัว ชั่วเร็วเข้าใจตรงกัน (แบ่งกลุ่มฝึกทักษะ)
- ฝึกการสนทนาขั้นตอนที่ 1 : การทักทายและการต้อนรับด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง (Welcoming and Greeting)
 - ฝึกการสนทนาขั้นตอนที่ 2 : การสอบถามความต้องการ และรายละเอียดต่างๆ ของลูกค้า (Asking for Information)
 - ฝึกการสนทนาขั้นตอนที่ 3 : การอธิบายรายละเอียด เพื่อความชัดเจน สุภาพและมีภาพลักษณ์ที่ดี ระหว่างการสนทนา (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



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

โปรฟ้าผ่า **เพียง 1** ⚡ **สมัครอบรม 3 ท่าน**
ลดเหลือท่านละ 3,500.- บาท !!
Public Training ∞ **เพียง 2** ⚡⚡ **สมัครอบรม 5 ท่าน จ่าย 4 ท่าน**
โทร : 086-318-3151 Line @761mvpkn *****ราคาท่านละ 3,900.- บาท*****

ประกาศนียบัตร : บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ราคาต่ออบรมสัมมนา / ท่าน					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,900.00	273.00	117.00	4,056.00	4,173.00
ราคาพิเศษ !!! ชำระค่าอบรมสัมมนา ก่อนวันอบรม 15 วัน					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00

วิธีการชำระเงิน:

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

หลักสูตรอบรม,สัมมนา,งานบริการ,นักบริการ,พนักงานต้อนรับ,การให้บริการ, Receptions , smart smile , service mind,ดูแลลูกค้า,ตอบ
คำถามลูกค้า,

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

- ✓ **Tel. :** 086-318-3151
- ✓ **E-mail :** hipotraining@gmail.com
- ✓ **Website :** www.hipotraining.co.th หรือ สแกน QR Code ด้านล่าง



- ✓ **ID Line@ :** @761mvknp หรือ สแกน QR Code ด้านล่าง



- ✓ **Facebook Fan page :** www.facebook.com/HIPOtraining หรือ สแกน QR Code ด้านล่าง



รับชมตัวอย่างการสอนเพิ่มเติมได้ที่

- ✓ **YouTube :** <https://www.youtube.com/user/hipotraining/videos>

