

โปรแกรมฝึกอบรมหลักสูตร : Receptionist ชั้นเทพ
ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น.
วิทยากร : อาจารย์ภรณ์ วิจิณัยกุล

1. หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบัน สภาพการแข่งขันในสมรภูมิธุรกิจได้ทวีความรุนแรงมากขึ้นทุกปี ดังนั้น ผู้ให้บริการทุกท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า หรือทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานต้อนรับ เนื่องจากเป็นพนักงานคนแรกที่ได้พบปะกับลูกค้า อย่างไรก็ตาม ความจริงที่ลูกค้าได้สัมผัสคือ พนักงานต้อนรับหลายคนยังไม่สามารถสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า หรือ บางครั้งกลับทำให้ลูกค้าโกรธถึงขั้นเลิกใช้บริการไปเลย

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้พนักงานต้อนรับ ได้รับความรู้เทคนิคและเรียนรู้ประสบการณ์ในการพัฒนาตนเองให้เป็นพนักงานต้อนรับมืออาชีพ มีทักษะและบุคลิกภาพการให้บริการที่ต้องตาต่อใจลูกค้า รวมทั้งการทำกิจกรรม Workshop เพื่อระดมความคิดในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนวิธีการในการให้บริการ เมื่อจบการอบรมคาดว่า ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้เรื่องนี้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลด้วยตนเอง

2. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบและเข้าใจในหลักการพัฒนาตนเองให้เป็น พนักงานต้อนรับมืออาชีพ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

3. หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนา

- บทบาท หน้าที่ คุณสมบัติ และ ทักษะ ของพนักงานต้อนรับมืออาชีพ
- ความต้องการของลูกค้าที่มีบริการ ณ จุดต้อนรับ
- ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดต้อนรับ
 - การต้อนรับ
 - การสอบถาม เพื่อให้บริการอย่างตรงประเด็น
 - การส่งต่อลูกค้า
- Workshop: ต้อนรับอย่างมืออาชีพ
- เคล็ดลับการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- การพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้เหมาะสมกับการเป็นมืออาชีพ
- การวางตัวที่เหมาะสมในการให้บริการ
- มารยาทที่พนักงานต้อนรับต้องรู้
- Workshop: พัฒนาบุคลิกภาพ และการวางตัว ให้เป็นมืออาชีพ
- การให้บริการทางโทรศัพท์
- การจัดการกับความไม่พอใจของลูกค้า

- ทางโทรศัพท์ หรือ แบบพบตัว
- Workshop: รับมืออย่างไร เมื่อลูกค้าโกรธ
- เทคนิคในการให้บริการอื่นๆ – การจัดการคิว การให้ลูกค้ารอ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- การส่งลูกค้า และ การสร้างความประทับใจก่อนลูกค้าออกจากบริษัท
- สรุป คำถาม และ คำตอบ

4. วิธีการฝึกอบรม บรรยาย ฝึกปฏิบัติ กรณีศึกษา และชมคลิปวิดีโอ

5. ระยะเวลาฝึกอบรม

ระยะเวลา 1 วัน , วันละ 6 ชั่วโมง

6. วิทยากรผู้นำสัมมนา อาจารย์ภรณ์ วินิจฉัยกุล

การศึกษา

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิชาเลขานุการจากประเทศอังกฤษ

ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง

กรรมการบริหารบริษัท ไฮบริดอาร์ตส์ จำกัด

ประวัติการทำงาน

อดีตเลขานุการประธานกรรมการบริหาร

บริษัท ชันโย ยูนิเวอร์แซลอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน)

ประสบการณ์อื่นๆ

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

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส (TCS) (บริษัท อาภาฉาย จำกัด)



Tel No. 0-2736-0408



Fax No.02-736-0050



e-mail: admin@trainingservice.co.th



id-line: pisit131918