

พัฒนาทักษะและบุคลิกภาพ พนักงานต้อนรับ เพื่อความเป็นเลิศขององค์กร

หลักสูตรที่ช่วยให้องค์กรเพิ่ม “คะแนนบวก”
ในสายตาลูกค้าได้โดยไม่ต้องลงทุนเพิ่ม

รุ่นที่

54

(เบอบุติบัตร)

- องค์กรโดยส่วนใหญ่ตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานต้อนรับว่าเป็น “ด่านแรก” ที่ลูกค้ารู้จักบริษัท และสะท้อนภาพลักษณ์ของบริษัทให้ลูกค้าเกิด “ความประทับใจ” หรือ “ไม่ประทับใจ” ได้ทันที เพราะลูกค้าส่วนหนึ่งอาจมองและตัดสินมาตรฐานของบริษัทจากวิธีการติดต่อ การรับรองของพนักงานต้อนรับ
- พนักงานต้อนรับที่มีมารยาทงดงาม คล่องแคล่ว รู้จักถามรู้จักตอบ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึก “ดีานบวก” กับตัวองค์กร และช่วยรักษาภาพลักษณ์ได้ด้วย
- ในงานต้อนรับ นอกจากจะต้องดูแลแขกที่มาติดต่อแล้ว ยังต้องรับโทรศัพท์ รับข่าวสาร วันละหลาย ๆ เรื่องดังนั้น การรับจิตใจและบุคลิกภาพให้พร้อมที่จะบริการอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะองค์การต้องการพนักงานต้อนรับที่ “ทำงานได้เป็นเลิศ” มิใช่เพียงแต่ “ทำงานได้”

หลักสูตรนี้จึงจัดขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าอบรมจะได้ทราบถึง

- การปรับความคิดและบุคลิกภาพให้พร้อมที่จะบริการ
- มารยาททางธุรกิจในการต้อนรับผู้มาเยือน
- วิธีถามความประสงค์ของผู้มาเยือนให้นำฟังแต่ได้ข้อมูลครบถ้วน
- วิธีปฏิเสธให้นุ่มนวล
- การดูแลลูกค้าระหว่างรอ
- การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างสร้างสรรค์
- มารยาทในการนำแขกไปพบกับผู้ที่ต้องการติดต่อ
- การสร้างความประทับใจให้แขกก่อนเขาลากลับ
- และอื่น ๆ ที่สามารถนำไปใช้งานได้จริง

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

- พนักงานบริการลูกค้า
- พนักงาน Call Center
- พนักงานลูกค้าสัมพันธ์
- พนักงานต้อนรับ
- พนักงานรับโทรศัพท์
- พนักงานทั่วไป

วิทยากร

อาจารย์กรณี วิจิฉัยกุล

กรรมการบริหาร

บริษัท ศรีเอทีพี โปรเกรส จำกัด

ประสบการณ์

- นายกสมาคมเลขาานุการสตรีแห่งประเทศไทย
- อุปนายกสมาคมส่งเสริมบุคลิกสตรี
- วิทยากรผู้มีความเชี่ยวชาญในการบรรยายหลักสูตรนี้ให้องค์กรต่าง ๆ มานับสิบปี

วัน เวลา และสถานที่

วันอังคารที่ 17 ตุลาคม 2560

เวลา 09.00 - 16.00 น. (ลงทะเบียน 08.30 น.)

โรงแรม อมารี บูเลอวาร์ด (สุขุมวิท ซอย 5)

อัตราค่าอบรมท่านละ

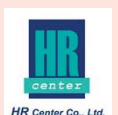
สมาชิก

3,500 บาท +VAT 245 รวม 3,745 บาท

บุคคลทั่วไป

4,000 บาท +VAT 280 รวม 4,280 บาท

ชำระเงินก่อนวันที่ 10 ต.ค. 2560 ลด 300 บาท



HR Center Co., Ltd.

หัวข้อการฝึกอบรม

1. บทบาทและความสำคัญของพนักงานต้อนรับ
2. ลูกค้านำความต้องการอะไรจากพนักงานต้อนรับ
3. คุณสมบัติและทักษะที่จำเป็นในการให้บริการผู้มาติดต่อในฐานะพนักงานต้อนรับ
4. การพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรและตนเอง
5. เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และมารยาทที่จำเป็นในงาน เช่น
 - การทักทาย และการกล่าวต้อนรับ
 - การพูดคุย ชักถาม
 - การโต้ตอบทางโทรศัพท์
 - การแจ้งให้รอ และการปฏิเสธ
 - การสร้างความประทับใจให้ลูกค้าก่อนจาก
6. มารยาทและการวางตัวในสังคมธุรกิจ
7. เทคนิคการแก้ปัญหาและตัดสินใจกับปัญหาเฉพาะหน้าอย่างสร้างสรรค์
 - ทางโทรศัพท์
 - ต่อหน้าผู้มาติดต่อ
8. แนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริงโดยวิทยากรมืออาชีพ



หลักสูตรฝึกอบรม พัฒนาทักษะ และบุคลิกภาพพนักงานต้อนรับฯ รุ่นที่ 54

1. ชื่อ-นามสกุล.....	2. ชื่อ-นามสกุล.....
ตำแหน่ง.....	ตำแหน่ง.....
E-mail.....	E-mail.....
มือถือ.....	มือถือ.....

ชื่อและที่อยู่บริษัทสำหรับออกใบกำกับภาษี

บริษัท..... เลขประจำตัวผู้เสียภาษี..... สาขา.....

ที่อยู่.....

ประเภทธุรกิจ..... โทรศัพท์..... ต่อ..... โทรสาร.....

ผู้ติดต่อ..... E-mail..... มือถือ.....

โอนเงิน หรือเช็คขีดคร่อมในนาม บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด หรือ HR Center Co., Ltd.

- ธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกบางนา บัญชีกระแสรายวัน เลขที่ 2403005727
- ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาศรีนครินทร์ (กรุงเทพฯกรีฑา) บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 0802359647
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขานนทบุรี-นครินทร์-กรุงเทพฯกรีฑา บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 3071269091

1. บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มหากมีค่าธรรมเนียมในการโอนเงินเกิดขึ้น
2. ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน (ถ้ามี) ผู้โอนเงินต้องเป็นผู้ชำระค่าธรรมเนียมเอง

- กรณีชำระเงินสดหน้า กรุณา Fax สำเนาใบโอนเงิน โดยระบุชื่อบริษัท ชื่อหลักสูตร พร้อมเอกสารหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% มาที่บริษัทก่อนวันฝึกอบรม
- เอกสารหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% กรุณานำมาในวันฝึกอบรม มิฉะนั้น จะต้องชำระค่าฝึกอบรมเต็มจำนวน
- บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด 52/37 ซอยกรุงเทพกรีฑา 15 ถนนกรุงเทพกรีฑา แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250 เลขที่ประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก 0105540023934

หมายเหตุ กรณียกเลิกการเข้าฝึกอบรมกรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันฝึกอบรม มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าฝึกอบรม