

บทที่1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการต้อนรับและการบริการ



ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการต้อนรับในงานบริการ



การต้อนรับในงานบริการ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสร้างความประทับใจและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าหรือ ผู้มาใช้บริการ โดยการต้อนรับที่ดีไม่เพียงแต่เป็นการปฏิบัติตามมารยาทพื้นฐานเท่านั้น แต่ยังเป็นการแสดงถึงคุณภาพขององค์กรและความใส่ใจในรายละเอียดอีกด้วย

หลักสำคัญของการต้อนรับในงานบริการ



1. การทักทายอย่างอบอุ่น

- เริ่มต้นด้วยรอยยิ้มและน้ำเสียงที่เป็นมิตร
- กล่าวคำทักทาย เช่น “สวัสดีค่ะ/ครับ
- ยินดีต้อนรับค่ะ/ครับ”
- แสดงความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ

หลักสำคัญของการต้อนรับในงานบริการ



2. การสื่อสารที่ดี

- ใช้ภาษาที่สุภาพและเหมาะสมกับผู้รับบริการ
- ตั้งใจฟังความต้องการของลูกค้า และตอบกลับด้วยความชัดเจน
- พุดจาให้เข้าใจง่าย กระชับ และตรงประเด็น

หลักสำคัญของการต้อนรับในงานบริการ



3. การให้ความช่วยเหลือ

- เสนอตัวช่วยเหลือแม้ลูกค้าไม่ได้ร้องขอ
- ตอบข้อสงสัยด้วยความอดทนและให้ข้อมูลที่ถูกต้อง
- หากไม่สามารถช่วยได้ ให้แนะนำไปยังผู้ที่สามารถช่วยได้

หลักสำคัญของการต้อนรับในงานบริการ



4. การให้ความเคารพและเข้าใจลูกค้า

- ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยกหรือเลือกปฏิบัติ
- คำนึงถึงวัฒนธรรม ความเชื่อ และความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า

หลักสำคัญของการต้อนรับในงานบริการ



5. การสร้างบรรยากาศที่ดี

- สถานที่สะอาด เรียบร้อย และมีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย
- การจัดการรอคิวหรือให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

หลักสำคัญของการต้อนรับในงานบริการ



6. การแสดงความขอบคุณ

- เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ ควรกล่าวขอบคุณและเชิญกลับมาใช้บริการอีก
- แสดงความจริงใจในการกล่าวคำขอบคุณ

ตัวอย่างงานบริการ ที่ต้องมีการต้อนรับ



- โรงแรมและรีสอร์ท — การเช็คอิน/เช็คเอาท์
- ร้านอาหาร — การต้อนรับที่ประตูและการแนะนำโต๊ะ
- ร้านค้าปลีก — การช่วยเลือกสินค้าหรือสอบถามความต้องการ
- สถานที่ท่องเที่ยว — การให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่

ประโยชน์ของการต้อนรับที่ดี



- สร้างความประทับใจแรก (First Impression)
- เพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำ
- เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- กระตุ้นการบอกต่อและรีวิวที่ดีจากลูกค้า

การต้อนรับในงานบริการ



สรุป การต้อนรับในงานบริการจึงถือเป็นหัวใจสำคัญ
ที่ช่วยเพิ่มความสำเร็จและสร้างความผูกพันระหว่าง
องค์กรกับลูกค้าในระยะยาว ซึ่งเป็นพื้นฐานในการสร้าง
ความสัมพันธ์และความจงรักภักดีต่อแบรนด์หรือองค์กร

บทที่2 เทคนิคการต้อนรับและการบริการ



เทคนิคการต้อนรับและการบริการที่ดี



- การต้อนรับและการบริการเป็นศิลปะที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์และประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า การให้บริการที่ยอดเยี่ยมจะช่วยให้องค์กรเติบโตและประสบความสำเร็จ
- เทคนิคการต้อนรับที่ดีช่วยสร้างความประทับใจแรกที่ยั่งยืน เป็นการสื่อสารความใส่ใจและเคารพลูกค้า

. เทคนิคการต้อนรับ (Reception Techniques)



การต้อนรับที่ดีเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจแรก (*First Impression*) และช่วยให้ลูกค้ารู้สึกสบายใจตั้งแต่วินาทีแรกที่เข้ามาในสถานที่บริการ เทคนิคการต้อนรับที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

1. เตรียมตัวให้พร้อมก่อนการต้อนรับ



- แต่งกายสุภาพและเหมาะสม — ให้เหมาะสมกับลักษณะของงานหรือองค์กร
- เตรียมข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าล่วงหน้า — หากทราบชื่อหรือรายละเอียดลูกค้าสามารถใช้ข้อมูลนี้เพื่อสร้างความรู้สึเป็นพิเศษ
- เตรียมข้อมูลให้พร้อม — ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการล่วงหน้า
- จัดเตรียมพื้นที่ต้อนรับ — บริเวณต้อนรับควรสะอาดและมีบรรยากาศที่ดี
- สร้างบรรยากาศที่ดี — ทำให้พื้นที่ต้อนรับสะอาด สบาย และมีบรรยากาศที่เป็นมิตร

2. การทักทายที่อบอุ่นและจริงใจ



- เริ่มต้นด้วยรอยยิ้ม — รอยยิ้มช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง
- สบตาอย่างเป็นธรรมชาติ — เพื่อแสดงถึงความใส่ใจและความจริงใจ
- กล่าวคำทักทายชัดเจน — เช่น "สวัสดีค่ะ/ครับ ยินดีต้อนรับค่ะ/ครับ"
- ใช้ชื่อหรือตำแหน่ง (ถ้าทราบ) — เช่น "คุณสมชาย สวัสดีค่ะ ดิฉันพร้อมให้บริการค่ะ"

2.1 การทักทายอย่างมีอาชีพ



- กล่าวคำทักทายด้วยน้ำเสียงสุภาพและเป็นกันเอง
เช่น "สวัสดีค่ะ/ครับ"
- ยินดีต้อนรับค่ะ/ครับ"ใช้ชื่อของลูกค้า (หากทราบ)
เพื่อสร้างความรู้สึกส่วนตัว
- ยิ้มและสบตาอย่างจริงใจ

3. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ



- พูดให้ชัดเจนและสุภาพ — ใช้ภาษาที่เหมาะสมและเป็นกันเอง
- ใช้ภาษากาย (Body Language) เช่น การพยักหน้าและการแสดงความสนใจ
- ฟังอย่างตั้งใจและให้ความสำคัญกับลูกค้าแสดงความใส่ใจและตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า
- หากลูกค้าถามคำถาม ให้ตอบอย่างกระชับ ชัดเจน และตรงประเด็น
ตอบคำถามอย่างรวดเร็วและตรงจุด

4. การแนะนำและนำทางอย่างสุภาพ



- ชี้ทางหรือพาไปยังจุดบริการ — หากลูกค้าต้องการความช่วยเหลือให้นำทางหรือแนะนำเส้นทางด้วยน้ำเสียงสุภาพ
- หากลูกค้าต้องการความช่วยเหลือในการค้นหาสิ่งต่าง ๆ ให้พาไปยังจุดหมายแทนการชี้นิ้ว
- แนะนำบริการหรือสิ่งทีอาจเป็นประโยชน์เพิ่มเติม
- อธิบายขั้นตอนการใช้บริการ — บอกข้อมูลที่จำเป็น เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียน การขอรับบริการ

5. การจัดการข้อสงสัยและปัญหา



- แสดงความเข้าใจ — หากลูกค้ามีคำถามหรือข้อกังวล ให้ตอบกลับด้วยความเข้าใจ
- ขอโทษและแก้ไขทันทีหากเกิดข้อผิดพลาด —
เช่น "ขออภัยค่ะ ดิฉันขอแก้ไขให้ทันทีค่ะ"

6. การกล่าวขอบคุณและอำลาอย่างประทับใจ



- กล่าวขอบคุณอย่างสุภาพ — เช่น "ขอบคุณที่มาใช้บริการค่ะ หวังว่าจะได้ต้อนรับอีกครั้ง"
- ส่งลูกค้าด้วยรอยยิ้ม — เดินไปส่งหรืออำลาด้วยความอบอุ่น

เทคนิคการบริการ (Service Techniques)



1 เข้าใจความต้องการของลูกค้า

- สอบถามความต้องการด้วยคำถามปลายเปิด เช่น "วันนี้ต้องการใช้บริการอะไรเป็นพิเศษไหมคะ/ครับ" สังเกตพฤติกรรมและภาษากายของลูกค้า

เทคนิคการบริการ (Service Techniques)



2. การให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

- จัดลำดับความสำคัญและลดเวลารอของลูกค้า
- ตอบสนองต่อคำขอของลูกค้าทันที

เทคนิคการบริการ (Service Techniques)



3. การแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียน

- รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจโดยไม่ขัดจังหวะ
- ขอโทษอย่างจริงใจหากเกิดข้อผิดพลาด และเสนอแนวทางแก้ไขอย่างรวดเร็ว
- ติดตามผลหลังจากการแก้ไข

เทคนิคการบริการ (Service Techniques)



4. การเพิ่มคุณค่าให้บริการ

- เสนอสิ่งที่เกินความคาดหวัง เช่น บริการเสริมฟรี หรือข้อเสนอพิเศษ
- จัดจํารายละเอียดของลูกค้า เช่น ความชอบหรือความต้องการพิเศษ

เทคนิคการสร้างประทับใจ (Impression Techniques)



- ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ
- กล่าวขอบคุณลูกค้าทุกครั้งหลังการให้บริการ
- สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง แต่ยังคงความเป็นมืออาชีพ

การติดตามผล (Follow-up Service)



- หลังจากให้บริการ ควรติดตามผลหรือสอบถามความพึงพอใจ
- ส่งข้อความขอบคุณหรือเสนอ โปร โมชั่น พิเศษเพื่อกระตุ้นให้กลับมาใช้บริการอีกครั้ง

สรุป



เทคนิคการต้อนรับและการบริการเป็นปัจจัยสำคัญ
ในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า การให้
ความสำคัญกับรายละเอียดเล็ก ๆ น้อยๆ จะช่วย
สร้างความประทับใจและทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความ
ใส่ใจ ซึ่งเป็นพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์ระยะ
ยาวกับลูกค้า

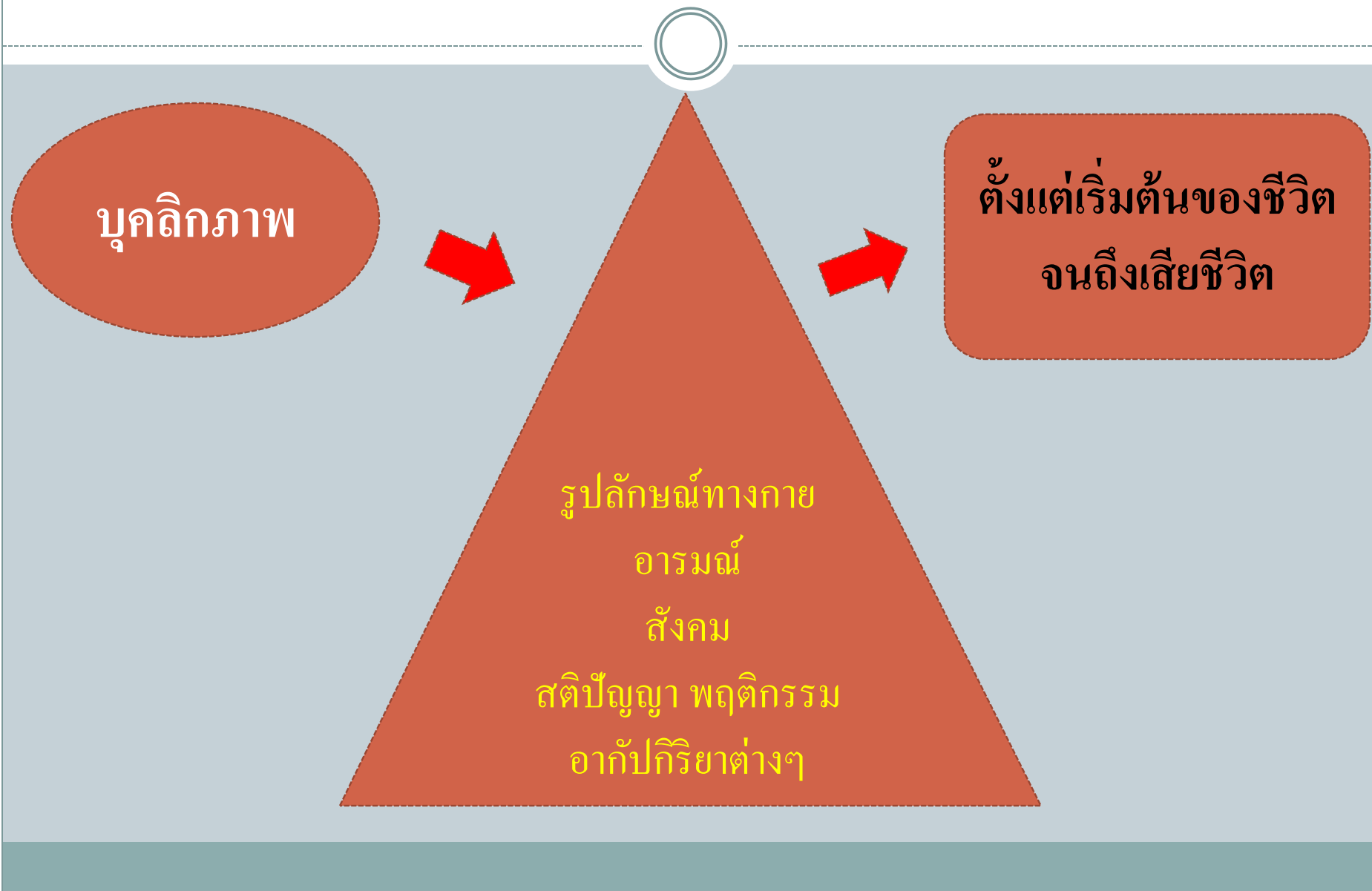
บทที่3 การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการต้อนรับในงานบริการ







แผนภาพแสดงบุคคลิกภาพกับชีวิต





- คำว่า **"บุคลิกภาพ"** หมายถึง คุณลักษณะทางกาย ทางจิตใจ และความรู้สึกนึกคิดที่สะท้อนออกมาให้ผู้อื่นเห็นและเกิดความประทับใจมากน้อยเพียงใด
- **มีความสำคัญคือ** บุคลิกภาพนับเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้ที่พบเห็นเป็นอย่างยิ่ง จึงส่งผลต่อการยอมรับนับถือ การให้ความร่วมมือ การสนับสนุน และความไว้วางใจจากผู้อื่น

ประเภทของบุคลิกภาพ



- **บุคลิกภาพภายนอก** คือ สิ่งที่เราเห็นได้ชัดเจนจากภายนอกของแต่ละคน สามารถที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ง่าย ใช้เวลาไม่นาน แบ่งได้เป็น 4 หมวด คือ

1. รูปร่างหน้าตา
2. การแต่งกาย
3. กิริยาท่าทาง
4. การพูด



ประเภทของบุคลิกภาพ



- **บุคลิกภาพภายใน** คือ สิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ หรืออุปนิสัยใจคอที่มองไม่เห็นสัมผัสไม่ได้ แก้ไขได้ยาก เช่น

1. ความเชื่อมั่นในตนเอง
2. ความซื่อสัตย์สุจริต
3. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
4. ความรับผิดชอบ



การพัฒนาบุคลิกภาพ (personality)



- **บุคลิกภาพ** คือ ลักษณะท่าทางซึ่งสามารถแสดงออกมาได้ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และความรู้สึกนึกคิด ที่สะท้อนออกมาให้ผู้อื่นเห็นและเกิดความประทับใจ
- **คุณลักษณะทางกาย ทางจิตใจ และความรู้สึกนึกคิด** ที่สะท้อนออกมาให้ผู้อื่นเห็นและเกิดความประทับใจมากน้อยเพียงใด

ความสำคัญของบุคลิกภาพ



- มีความสำคัญคือ บุคลิกภาพนับเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้ที่พบเห็นเป็นอย่างยิ่ง จึงส่งผลต่อการยอมรับนับถือ การให้ความร่วมมือ การสนับสนุน และความไว้วางใจจากผู้อื่น

ความสำคัญของบุคลิกภาพ



- บางครั้งเราอาจจะต้องอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ทันได้เตรียมตัวเตรียมใจ และอาจเกิดอะไรขึ้นกับเราได้ทุกวินาทีนั้น เราต้องพร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะที่พร้อม คือ ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัว เกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

แนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพ



● การรักษาสุขภาพอนามัย

- ออกกำลังกายสม่ำเสมอ
- รับประทานอาหารที่มีประโยชน์
- ควบคุมน้ำหนักไม่ให้เพิ่มหรือลดผิดปกติ
- ละเว้นการสูบบุหรี่หรือยาเสพติดให้โทษทุกชนิด
- ไม่ดื่มสิ่งของที่มีแอลกอฮอล์หรือคาเฟอีน
- พักผ่อนนอนหลับให้เพียงพอ วันละ 7-8 ชม.
- รักษาอารมณ์ให้สดชื่นแจ่มใสอยู่เสมอ

แนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพ (ต่อ)



● อารมณ์

รู้จักควบคุมอารมณ์ ไม่ปล่อยอารมณ์ไปตามใจตนเอง คนที่ควบคุมอารมณ์ตนเองได้จะได้เปรียบและจะเอาชนะเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ ในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องธรรมดาที่จะต้องมีความทุกข์ทรมานกระทบกระทั่งอารมณ์กันอยู่เสมอ

ฉะนั้น บุคคลใดที่ต้องการจะพัฒนาบุคลิกภาพของตนให้ดีขึ้น จะต้องเป็นคนที่รู้จักอดทนใจเย็นเมื่อมีความทุกข์ที่ไม่ถูกใจเกิดขึ้น

แนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพ (ต่อ)



● ความเชื่อมั่นในตนเอง

- ยอมรับในความสามารถของตนเอง
- อย่าคาดหวังความสำเร็จในการทำงานจนเกินไป
- อย่าถือคติว่าการทำงานสิ่งใดเมื่อทำแล้วต้องดีที่สุด
- ยำนำความเก่งของผู้อื่นมาทับถมตนเอง
- หมั่นฝึกจิตใจตนเองให้ชนะความกลัวให้ได้

การปรับปรุงบุคลิกภาพภายใน



การปรับปรุงบุคลิกภาพภายใน หมายถึง สิ่งที่ไม่มองเห็น และ สัมผัสได้ยาก ต้องมีโอกาสร่วมกัน หรืออยู่ด้วยกันนานๆ บุคลิกภาพภายในจึงจะแสดงออกมา การแก้ไขเปลี่ยนแปลงค่อนข้างยาก ใช้เวลานาน และวัดผลลำบาก



ลักษณะบุคลิกภาพที่ดี



- 1. ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจสภาพความจริงอย่างถูกต้อง
- 2. การแสดงอารมณ์ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม
- 3. ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม
- 4. ความสามารถในการทำงานที่อำนวยความสะดวกประโยชน์
- 5. ความรักและการต้องการทางเพศ
- 6. ความสามารถในการพัฒนาตน

แต่งกายไม่เหมาะสมทำให้บุคลิกภาพเสีย





ความสำคัญของบุคลิกภาพ





บุคลิกภาพของคุณหรือไม่ ??



บุคลิกภาพของคุณหรือไม่ ??



ทัศนคติ หมายถึง



- โรเจอร์ (Roger , 1978 : 208 – 209 อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร , 2533 : 122) ได้กล่าวถึง ทัศนคติ ว่า เป็นดัชนีชี้ว่า บุคคลนั้น คิดและรู้สึกอย่างไร กับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดย ทัศนคติ นั้นมีรากฐานมาจาก ความเชื่อที่อาจส่งผลถึง พฤติกรรม ในอนาคตได้ ทัศนคติ จึงเป็นเพียง ความพร้อม ที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็น มิติของ การประเมิน เพื่อแสดงว่า ชอบหรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจาก การรับสาร อันจะมีผลต่อ พฤติกรรม ต่อไป

ทัศนคติ หมายถึง



- ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทัศนคติ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อ หรือการรับรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมี พฤติกรรมโต้ตอบ ในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของ ทัศนคติ
- โดยสรุป ทัศนคติ ในงานที่นี้เป็นเรื่องขอ งจิตใจ ทำที่ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคล ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับ รายการกรองสถานการณ์ ที่ได้รับมา ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ ทัศนคติ มีผลให้มีการแสดง พฤติกรรม ออกมา จะเห็นได้ว่า ทัศนคติ ประกอบด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้น ออกมาโดยทางพฤติกรรม

ทัศนคติที่ดีต่องานบริการ



- **การบริการ คือ** การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น
- **การบริการที่ดี** ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

การบ้าน



ให้นักศึกษาหาความหมายของทัศนคติ

มา 3 ความหมาย

พร้อมระบุชื่อผู้ให้ความหมายด้วย