



การสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานด้านบริการ English for Service

หลักการและเหตุผล

งานด้านบริการที่ต้องเกี่ยวข้องกับลูกค้าชาวต่างชาติ นับว่าเป็นภาคธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นอย่างสูง จึงทำให้มีผู้ประกอบการเข้ามาเกี่ยวข้องกับงานด้านนี้อย่างมากมาย แต่อย่างไรก็ตาม สิ่งที่เป็นข้อบ่งชี้ถึงคุณภาพของการบริการที่ตั้นนั้นก็คือทักษะของผู้ให้บริการนั่นเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความแตกต่างอย่างโดดเด่นสำหรับธุรกิจบริการหน่วยหนึ่ง

ด้วยเหตุนี้ หลักสูตร English for Service (การสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานด้านบริการ) จึงได้ถูกคิดค้นขึ้นมาเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษดังกล่าว ผ่านทางเทคนิคพิเศษที่เรียกว่า “Multi Substitution” (การแทนที่แบบทวีคูณ) ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าถึงเคล็ดลับในการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานด้านบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะเวลาอันสั้น และมีการแสดงผลออกมาอย่างเป็นรูปธรรมผ่านทางสถานการณ์สมมุติ ที่ออกแบบมาให้มีความใกล้เคียงกับงานด้านบริการที่ต้องเจอจริง ๆ ให้มากที่สุด

นอกจากนี้ ในหลักสูตรยังมีการเสริมในส่วนของการสื่อสารภาษาอังกฤษแบบมี Service Mind ซึ่งนับว่าเป็นหัวใจแห่งจิตสำนึกในการบริการแบบมืออาชีพ ตลอดจนมีการถ่ายทอดเคล็ดลับในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริการจะสามารถรักษาความพึงพอใจของลูกค้าเอาไว้ได้อย่างเหนียวแน่นที่สุดนั่นเอง

วัตถุประสงค์

- ✚ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีการทบทวนความรู้พื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษของตน ตลอดจนจัดเรียงเรียงความรู้พื้นฐานดังกล่าวให้เป็นระบบ
- ✚ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ทำความรู้จักกับคำศัพท์, สำนวน, และรูปแบบประโยคที่มักจะพบในงานด้านบริการและนำไปใช้ได้ถูกต้อง, สุภาพ, และชัดเจน
- ✚ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าถึง เคล็ดลับต่างๆ ในการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานด้านบริการ
- ✚ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักในการสร้างจิตสำนึกที่ดีสำหรับงานด้านการบริการของตน

วิทยากร : อ.ดร.อิสระกุล ฅมั่งรักษัสัตว์ (เดวิด)

เนื้อหาหลักสูตร

- ✚ ทำความรู้จักกับเทคนิค “Multi Substitution” (การแทนที่แบบทวีคูณ)
- ✚ ทำความรู้จักกับคำศัพท์, สำนวน, และรูปแบบประโยคที่มักจะพบในงานด้านบริการ

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

เลขที่ 52/174 ถ.กรุงเทพกรีฑา 15 แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250

www.trainingservice.co.th



- เคล็ดลับในการพัฒนาทักษะการฟังลูกค้าแบบสร้างความประทับใจ
- เคล็ดลับในการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างสุภาพ แต่ตรงประเด็น
- เคล็ดลับในการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ในงานด้านบริการ เช่น การรับมือเมื่อลูกค้าไม่พอใจ
- หลัก 7 ประการในการสื่อสารภาษาอังกฤษแบบมี Service Mind
- ฝึกปฏิบัติการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานด้านบริการผ่านทางสถานการณ์สมมุติ

หมายเหตุ

- ค่าสัมมนาจะรวมเฉพาะค่าวิทยากร และเอกสารประกอบการบรรยาย
- ค่าสัมมนาไม่รวม ค่าสถานที่ ค่าอาหารและเครื่องดื่มระหว่างพักสำหรับวิทยากรและเจ้าหน้าที่บริษัทฯ
- ในกรณีต่างจังหวัด ทางสถาบันฝึกอบรม เทรนนิง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส ขอให้บริษัทรับผิดชอบเกี่ยวกับค่าที่พัก ค่าเดินทางของวิทยากร และเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ตลอดการสัมมนาทั้งโปรแกรม
- หลักสูตรสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม หรือความต้องการของลูกค้า

บริษัท อากาศาย จำกัด

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

Tel .0-2736-0408-9

Mobile : 089 898 0400 , 065 649 9789

Fax. 0-736-0050, 0-2736-1035

E-mail: admin@trainingservice.co.th

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

เลขที่ 52/174 ถ.กรุงเทพกรีฑา 15 แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250

www.trainingservice.co.th