

# หลักสูตร “การสำรองห้องพักและการบริการส่วนหน้าอย่างมืออาชีพ” ที่ วิทยาลัยดุสิตธานี



งานบริการส่วนหน้า เป็นงานที่สำคัญและละเอียดอ่อนที่สุดส่วนหนึ่งของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท เนื่องจากเป็นส่วนหน้าที่ต้องติดต่อกับลูกค้า ตั้งแต่ตอนที่ลูกค้าโทรมาเข้ามาสอบถามหรือสำรองห้องพัก และเป็นส่วนแรกที่ต้องพบปะลูกค้าตั้งแต่เดินเข้ามาในโรงแรม อีกทั้งยังเป็นแผนกที่ผู้เข้าใช้บริการจะเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ในโรงแรม ทั้งยังเป็นแผนกสุดท้ายที่จะส่งลูกค้าและสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอยากกลับมาใช้บริการอีก

วิทยาลัยดุสิตธานี หนึ่งในสถาบันการศึกษาเอกชนชั้นนำทางด้านอุตสาหกรรมบริการของประเทศไทย ได้รับการรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งในประเทศและในระดับสากล จึงได้จัดหลักสูตร “การสำรองห้องพักและการบริการส่วนหน้าอย่างมืออาชีพ” นี้ขึ้นมา โดยเนื้อหาหลักสูตรประกอบไปด้วย ส่วนต่าง ๆ และลักษณะงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้า มาตรฐานในการปฏิบัติงาน คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ประเภทและชนิดของห้องพักต่าง ๆ การคิดราคาห้องพัก การตอบรับและการปฏิเสธการรับสำรองห้องพัก อุปกรณ์และระบบเอกสารในการดำเนินงาน การจัดทำประมาณการและการคำนวณห้องพักคงเหลือ การลงทะเบียนเข้าพัก (check in) อุปกรณ์และระบบเอกสารในการดำเนินงาน หลักและวิธีการตรวจสอบธนบัตร และบัตรเครดิตที่รับบริการ เทคนิคการเพิ่มรายได้กับงานบริการส่วนหน้า เทคนิคการให้บริการ วิธีการแก้ไขปัญหาของแผนกต้อนรับส่วนหน้า การรับมือข้อร้องเรียนของลูกค้า การเช็คเอาท์ (Check out) ลูกค้าที่มาพัก และการสร้างความประทับใจ

รายงานคอมพิวเตอร์สำหรับการบริการส่วนหน้า การฝึกปฏิบัติการจองห้องด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาและเข้าใจถึงเนื้อหา งาน วิธีการบริการลูกค้า และการรับมือกับปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และสร้างชื่อเสียงและรายได้ให้กับโรงแรม

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า พนักงานสำรองห้องพัก ผู้ที่ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับการต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ผู้ที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับแผนกต้อนรับส่วนหน้าพนักงานระดับปฏิบัติการของแผนกต้อนรับส่วนหน้า และบุคคลทั่วไป โดยตารางการจัดอบรมจะมีขึ้นระหว่างวันที่ 6-8 มีนาคม 2563 ตั้งแต่เวลา 09.30 – 16.30 น. ณ โรงแรมดุสิต ปริ๊นเซส ศรีนครินทร์ ค่าใช้จ่ายในการอบรมครั้งนี้ 11,900 บาท/ท่าน

หลักสูตรนี้อบรมโดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ

คุณณรรฐ ติระแพทย์ Group General Manager and Business Developing Director of L.S. Hotels & Resorts Group และผู้เขียน Facebook เพจ “ความรู้รอบโรงแรม” พร้อมอาจารย์จงจิตร จันท์แจ่ม Former Front Office Manager – Shangri La Hotel Chiang Mai และ ASEAN Master Assessor – Front Office

หมายเหตุ: ราคานี้พร้อมอาหารว่าง อาหารกลางวัน และรวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือสำรองโปรแกรม กรุณาติดต่อสำนักบริการวิชาการ วิทยาลัยดุสิตธานี โทร.

0-2721-8469-72 หรืออีเมล [training@dtc.ac.th](mailto:training@dtc.ac.th)