

# เคล็ดลับมัดใจลูกค้า: ศิลปะการบริการแบบ "เหนือความคาดหวัง"

ฉบับย่อยง่าย สไตล์เด็กโรงแรม  
ปวช.2 วิทยาลัยเทคนิคสารภี

ยินดีต้อนรับสู่คลาสของคุณ  
ค่ะ! เตรียมตัวมาอัปเดตการ  
บริการให้ปังกันเถอะ!



# ลูกค้าต้องการอะไร? มาดู 2 เลเวลของความพึงพอใจกัน!



## ตามความคาดหวัง (Meets Expectations)

ลูกค้าได้ในสิ่งที่คิดไว้ = รู้สึกโอเค  
แฮปปี้ตามมาตรฐานทั่วไป



## เหนือความคาดหวัง (Exceeds Expectations) 🌟

ลูกค้าได้มากกว่าที่คิด = ประทับใจสุดๆ  
รู้สึกเป็น "คนพิเศษ"  
(นี่แหละเป้าหมายที่จะทำให้เขา  
กลายเป็นลูกค้าประจำ!)



# 8 ทริคเด็ด! บริการยังงใจให้ลูกค้า "ฉ้าว" (Part 1/2) 🚀

จดไว้เลยน้า  
ทริคพวกนี้ใช้ได้จริง  
เวลาไปฝึกงานโรงแรม!



**พาส & สมุก (Fast & Smooth):**  
ตอบสนองรวดเร็วตั้งแต่เริ่มทักทาย  
ยืนยันให้บริการจบ



**รู้ใจเก่ง (Observant):**  
สังเกตพฤติกรรมตลอดเวลา  
ลูกค้าชอบอะไร/ไม่ชอบอะไร ต้องรู้!



**เซอร์ไพรส์เล็กๆ (Small Surprises):**  
มอบสิ่งที่ไม่คาดคิด เช่น เค้กชิ้นเล็กๆ  
แสบปีเบียร์เดย์ลูกค้า



**รับฟังสุดใจ (Active Listening):**  
นำคำติชมไปปรับปรุง  
พอเขาลบมาเห็นการเปลี่ยนแปลง  
เขาจะรักเราเลย!



# 8 ทริคเด็ด! บริการยังไงให้ลูกค้า "ฉ่ำ" (Part 2/2) 🔥



**จริงใจยื่นหนึ่ง (Sincerity):**  
สร้างความสัมพันธ์ระยะยาว  
ด้วยความจริงใจล้วนๆ



**เสิร์ฟตรงเป้า (Customization):**  
เข้าใจว่าแต่ละกลุ่มต้องการต่างกัน  
อธิบายเหตุผลให้ลูกค้าฟังเสมอ



**มืออาชีพตัวจริง (Professionalism):**  
รู้ลึกจริง แนะนำที่เกี่ยวได้  
เป๊ะภาษาถิ่นยิ่งเร็ด!



**จรรยาบรรณ (Ethics):**  
มีคุณธรรม ซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ  
นี่แหละหัวใจสำคัญที่ทำให้อยู่ได้ยาว!

# เจาะลึก! "ความพึงพอใจ" จริงๆ แล้วคืออะไร? 🤔



ทฤษฎีของคุณมอส (Morse) สรุปง่ายๆ ว่า:  
ธรรมชาติมนุษย์มีความต้องการ เมื่อเราตอบสนองได้  
-> ความเครียดลูกค้ำจะลดลง -> ความสุขและความพอใจก็จะพุ่งปรืด!

# เช็คลิสต์ 6 องค์ประกอบ ลูกค้าแฮปปี้เพราะอะไร? 🧩

ทฤษฎีของ Day & the chain  
(เอาไว้ประเมินงานบริการของเราได้เลย!)



# สมการความฟิน: ลูกค้ำประเมินเราจากอะไร?

สิ่งที่คาดหวังไว้  
(Expectations)

มาตรฐานในใจที่ลูกค้ำคิดไว้ก่อนมา  
(ฟังคนอื่นเล่ามา หรือประสบการณ์เดิม)

การประเมิน  
(Evaluation)

สิ่งที่ได้รับจริง  
(Actual Experience)

สิ่งที่ลูกค้ำเจอเมื่อมาถึง  
โรงแรมของเรา

อ้างอิงจากคุณสุรศักดิ์: "ถ้าสิ่งที่เราให้ > สิ่งที่ลูกค้ำหวัง =  
ลูกค้ำจะเกิดความรู้สึกเชิงบวกและรักเราเต็มร้อย! ❤️"

# บันได 5 ชั้น สู่การเป็นสุดยอดนักบริการ 🏆



**ก้าวหน้า (Progress):**

อัปเดตเสมอ เช่น การจัดอบรมพนักงานโรงแรมทุกเดือน 📈

**ต่อเนื่อง (Continuity):**  
ทำตัวอย่างสม่ำเสมอ ยึดประโยชน์ส่วนรวม

**เพียงพอ (Adequacy):**  
พนักงาน/สถานที่ต้องพร้อมรับ

**ตรงเวลา (Timeliness):**  
เป็นเรื่องเวลา งานถึงจะมีประสิทธิภาพ

**เสมอภาค (Equality):**  
บริการทุกคนเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ

(Note: ถ้าข้อนี้ไม่ผ่าน  
2 ข้อแรกก็ไร้ความหมาย!)

# สูตรลับฉบับเด็กการโรงแรม สู่การเป็นมืออาชีพ! 🧑‍🍳 🏨



**ใจรักบริการ**  
(ช่วยลดความเครียด  
ให้ลูกค้า)



**ช่างสังเกต &  
เซอร์ไพรส์**  
(มอบสิ่งที่เขาไม่ได้  
คาดหวัง)



**พัฒนา  
ตัวเองเสมอ**  
(ก้าวหน้าและเรียนรู้  
ตลอดเวลา)



**บริการระดับ  
5 ดาว**  
เหนือความคาดหวัง  
(ลูกค้าประจำเพียบ!)



# พร้อมลุยงานโรงแรมแล้วใช้มียคะ พี่ๆ ปวช.2? 😊

- ✓ เอาทริคไปใช้ในการเรียนกับ ครูแฉ้ว
- ✓ เอาไปฝึกปฏิบัติจริงในการฝึกงาน
- ✓ จำไว้เสมอ: ใช้ “ใจ” แลก “ใจ”

★ เพราะเด็กการโรงแรม  
บริการดีเหนือความ

วิทยาลัยเทคนิคสารภี...  
คาดหวังเสมอ!

ขอบคุณที่ตั้งใจเรียนนะคะ! ไว้เจอกันใหม่บทเรียนหน้าค่ะ 🙌