หัวข้อสารนิพนธ์ กระบวนการทำงานของฝ่ายบริการต้อนรับลูกค้ากรุ๊ปทัวร์ กรณีศึกษา โรงแรมรอยัลคลิฟ บีช รีสอร์ท พัทยา

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ลัดดา โปษยะพิสิษฐ์

ชื่อผู้ศึกษา กัญญารัตน์ พวงผะกา

พ.ศ. 2547

บทคัดย่อ

จากการศึกษา " กระบวนการทำงานของฝ่ายบริการต้อนรับลูกค้ากรุ๊ปทัวร์ กรณีศึกษา โรงแรมรอยัล คลิฟ บีช รีสอร์ท พัทยา" พบว่าการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในธุรกิจด้านการโรงแรม การบริการที่ดีจะสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าไปแสนนาน นอกจากการบริการแล้ว การต้อนรับเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งและถือเป็นด่านแรกของงานด้านการโรงแรม การต้อนรับมีผลอย่างมาก และเป็นจุดเริ่มต้นของความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้การต้อนรับ การให้การต้อนรับที่ดีส่งผลให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวผู้ต้อนรับเอง นอกจากนี้ยังเกิดความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงาน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรอีกด้วย

ฝ่ายบริการต้อนรับลูกค้ากรุ๊ปทัวร์ของโรงแรมรอยัลคลิฟ บีช รีสอร์ท พัทยา มีหน้าที่คอยให้บริการ และอำนวยความสะดวกสบาย ดูแล ช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ดูแลลูกค้ากรุ๊ปทัวร์ที่มาใช้บริการเกี่ยวกับการจัดประชุมสัมมนา และการเข้าพัก โดยมีหน้าที่ประสานงานกับแผนกเซลล์และแผนกอื่นที่เกี่ยวข้องศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับกรุ๊ปทัวร์ การลงทะเบียนและสอบถามข้อมูลระหว่างเข้าพัก รวมทั้งประสานงานกับแม่บ้าน พนักงานยกกระเป๋า และแคชเชียร์เพื่อทำการเก็บเงินค่าใช้จ่ายต่างๆ และมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ดูแลลูกค้ากรุ๊ปทัวร์ทุกคน

ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของฝ่ายบริการต้อนรับลูกค้ากรุ๊ปทัวร์ คือ ปัญหาทางด้านข้อมูลรายละเอียดของกรุ๊ปทัวร์ไม่ชัดเจน และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ในบางครั้งลูกค้า CHECK IN ดึก และมา CHECK IN ไม่พร้อมกัน ทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า

ดังนั้นแนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดของลูกค้ากรุ๊ปทัวร์ให้ชัดเจน โดยการสอบถามกับทางบริษัทว่ามีไฟล์ข้อมูลหรือไม่ ถ้ามีส่งเป็น E-MAIL จะสะดวกกว่า ในกรณีที่ FLIGHT DELAY ต้องจัดให้มีพนักงานรอบดึกประจำการอยู่ เพื่อให้การต้อนรับและรับลงทะเบียนลูกค้ากรุ๊ปทัวร์ ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการทำงานของฝ่ายบริการต้อนรับลูกค้ากรุ๊ปทัวร์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

SPU CHONBURI