

## บทคัดย่อ

โรงแรมนารายณ์ เป็น โรงแรมระดับ 4 ดาว ที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าในด้านของห้องพัก รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องพักรักษาตัว ห้องอาหาร ห้องออกกำลังกาย และสระว่ายน้ำ เป็นต้น ซึ่งเป็นโรงแรมที่มีที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองในย่านธุรกิจของกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังมีร้านค้า ร้านอาหารยามค่ำคืน รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวประเภทสถานบันเทิงอีกด้วย

ซึ่งในการเข้าปฏิบัติงานครั้งนี้ คณะผู้จัดทำได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ในตำแหน่งของพนักงานผู้ช่วยเหลืองานฝ่ายขายบริษัท โดยได้รับหน้าที่ให้ดูแลและให้บริการในด้านของการให้บริการการจองห้องพักแก่ลูกค้า โดยจะต้องทำการตรวจสอบประเภทของห้องพัก จำนวนห้องพักที่ว่าง รวมถึงอัตราค่าบริการของห้องพักอีกด้วย นอกจากนี้ทางคณะผู้จัดทำยังได้รับหน้าที่ในการตรวจสอบอีเมลล์จากลูกค้า โดยจะต้องทำการตรวจสอบข้อมูลที่ลูกค้าต้องการ และทำการตอบกลับอีเมลล์ให้กับลูกค้า ทำการยืนยันการจองผ่านทางอีเมลล์ให้กับลูกค้า รวมถึงการส่งอีเมลล์เพื่อสอบถามข้อมูลต่างๆกับทางลูกค้าด้วย และในส่วนของงานเอกสารนั้น ทางคณะผู้จัดทำยังได้รับมอบหมายหน้าที่ในการทำใบจองห้องพักและส่งต่อไปกับทางฝ่าย Reservation การทำใบยืนยัน รวมถึงการแก้ไขข้อมูลลูกค้าผ่านทางใบ Amend อีกด้วย ซึ่งในการทำงานทั้งหมดนี้จะต้องใช้แบบฟอร์มเดียวกัน คือ แบบฟอร์มฝ่ายขาย ซึ่งมีความซับซ้อนอยู่มาก รวมถึงยังมีคำศัพท์ที่ให้เฉพาะในงานโรงแรมด้วย ซึ่งอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดและปัญหาตามมาได้

ดังนั้น คณะผู้จัดทำจึงได้จัดทำโครงการที่มีชื่อว่า “คู่มือการให้บริการการจองห้องพักของพนักงานฝ่ายขายบริษัท หรือ Standard of Operation for Reservation and Corporate Sales: Narai Hotel” โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้พนักงานได้ศึกษารายละเอียดต่างๆเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและสามารถนำไปพัฒนาในการให้บริการลูกค้าได้ โดยโครงการเล่มนี้ได้รวบรวมข้อมูลรายละเอียดและขั้นตอนการทำงานต่างๆของฝ่ายการขายบริษัทไว้ รวมถึงยังได้เพิ่มเติมในส่วน of คำศัพท์ที่ต้องเจอในการทำงานไว้อีกด้วย

**คำสำคัญ :** โรงแรม/คำศัพท์/ข้อมูล