

# 59club ASIA

Setting the Benchmark for Customer Service Excellence

Measure ~ Train ~ Support

**บริษัท ไฟฟ์ไอน์ คลับ** ผู้ให้บริการชั้นนำในวงการธุรกิจการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการและการฝึกอบรมในเอเชีย สหราชอาณาจักร ยุโรป ตะวันออกกลาง แอฟริกา และสหรัฐอเมริกา

โดยมีบริการด้านการทำแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการผ่านลูกค้าปริศนาและการฝึกอบรมพนักงาน บริษัท ไฟฟ์ไอน์ คลับ ซึ่งปัจจุบันกลายเป็นผู้นำในการเสนอแนวทางการพัฒนาธุรกิจที่ยั่งยืนให้แก่ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจสินค้าการ ธุรกิจสปา ธุรกิจอีเว้นท์ ธุรกิจกีฬา และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

บริษัท ไฟฟ์ไอน์ คลับ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 2007 ในสหราชอาณาจักร สำนักงานสาขาเอเชียของบริษัท ไฟฟ์ไอน์ คลับ ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 2018 โดยตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร เมืองหลวงของประเทศไทย เพื่อขยายการให้บริการที่ครอบคลุมให้แก่ลูกค้าในทวีปเอเชีย

## วัตถุประสงค์ของเรา

บริษัท ไฟฟ์ไอน์ คลับ เอเชีย เป็นบริษัทชั้นนำระดับโลกที่ให้บริการด้านการวิเคราะห์การให้บริการลูกค้า การขาย และการฝึกอบรมโปรแกรมชั้นนำของตลาดและเกณฑ์การประเมินของเรานำมาซึ่งการพัฒนาและการรักษามาตรฐานการขายและการบริการ ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการผ่านลูกค้าปริศนาและการทำแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าของเราสามารถนำมาใช้เพื่อจัดทำแผนการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการของพนักงาน อันจะทำให้ท่านมั่นใจได้ว่าพนักงานจะสามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานความเป็นเลิศด้านการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำวันและส่งเสริมต่อการบริการที่ดีเยี่ยมให้กับลูกค้าต่อไป

เป้าหมายของเราคือการสร้างเชื่อมั่นใจว่าพนักงานทุกคนจะมีความมุ่งมั่นในการให้บริการอย่างสุดความสามารถเพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์อันดีเยี่ยมในระหว่างการเข้าพัก สิ่งนี้จะเป็นปัจจัยในการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า รวมทั้งเพิ่มอัตราการใช้จ่ายระหว่างการเข้าพักของลูกค้า ซึ่งนำไปสู่รายได้และผลกำไรที่เพิ่มขึ้นในที่สุด



# ผลิตภัณฑ์สำหรับโรงแรมของบริษัท พีฟตี้ไนน์ คลับ เอเชีย

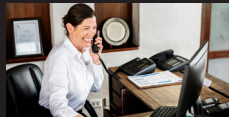


บริษัท พีฟตี้ไนน์ คลับ เอเชีย รับหน้าที่ในการจัดเตรียมลูกค้าปริศนาของเราที่ได้ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วเป็นอย่างดี และจัดส่งไปดำเนินการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลการประเมินประสิทธิภาพที่มีความละเอียด ครอบคลุม มีความเป็นรูปธรรมโดยไม่มีอคติเห็นส่วนตัวของลูกค้าปริศนาเข้ามาเกี่ยวข้องในการให้คะแนน และปราศจากอคติ อันนำไปสู่คะแนนที่แม่นยำและชัดเจนตามความเป็นจริง ซึ่งท่านสามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานของท่านปฏิบัติต่อลูกค้าเช่นใด และประเมินประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับขณะที่พัก ณ โรงแรมของท่าน

ท่านสามารถใช้ผลการประเมินประสิทธิภาพนี้ในการวางแผนการอบรมพนักงานและกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก (KPI's) ให้แก่พนักงานแต่ละคนและแผนก อันนำมาซึ่งการพัฒนาปรับปรุงทางทัศนคติ ขั้นตอนการทำงาน การบริการ และบรรยากาศในการขายของพนักงาน อีกทั้งยังกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นและเพิ่มรายได้ให้แก่ธุรกิจต่อไป

การประเมินประสิทธิภาพผ่านลูกค้าปริศนาเป็นการตรวจสอบจากบุคคลภายนอก โดยผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมด้านการประเมินประสิทธิภาพมาอย่างดีจากบริษัท พีฟตี้ไนน์ คลับ เอเชีย เราจะดำเนินการจัดหาและประสานงานกับลูกค้าปริศนาที่ได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดีเพื่อการดำเนินการที่ตรงตามความต้องการของท่าน นอกจากนี้เรายังมีการตรวจสอบการดำเนินการและประสานงานกับลูกค้าปริศนาระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาซึ่งการส่งมอบรายงานที่ละเอียดครอบคลุมและปราศจากอคติ อันเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและการบริหารจัดการธุรกิจของท่าน

ผลการประเมินประสิทธิภาพแสดงให้เห็นข้อมูลทางด้านสถิติของประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในแต่ละด้านตามเกณฑ์การประเมิน ท่านยังสามารถเลือกเปรียบเทียบผลการประเมินของท่านกับคู่แข่งที่อยู่ในฐานข้อมูลของ พีฟตี้ไนน์ คลับ เอเชีย จากทั่วโลกเพื่อสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาอีกด้วย



## ประสบการณ์และการปฏิบัติงาน

- การจองที่พักหรือสถานที่
- การเดินทางมาถึง
- อาหารและเครื่องดื่ม
- การเดินทางจากไป

## สถานที่

- พื้นที่สาธารณะ
- สระว่ายน้ำและห้องออกกำลังกาย
- สิ่งอำนวยความสะดวก
- ห้องพัก

## การบริการ

- ความสามารถในการขายของพนักงาน
- ทัศนคติของพนักงาน
- การปฏิบัติงานของพนักงาน



## ประโยชน์ของการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ

- ได้รับข้อมูลเชิงลึกอย่างละเอียดในเรื่องมาตรฐานการให้บริการและความสามารถในการขายของพนักงานแก่ลูกค้าที่เข้าพักในทุกวัน รวมถึงมาตรฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้ให้บริการแก่ลูกค้าภายในโรงแรม
- ผลลัพธ์ที่เป็นกลาง (เนื่องจากการประเมินประสิทธิภาพเกิดขึ้นในขณะที่พนักงานไม่ทราบว่ากำลังได้รับการประเมินอยู่) ผลการประเมินของเราเป็นรูปธรรม 100% โดยปราศจากความรู้สึกส่วนตัว
- การประเมินประสิทธิภาพอย่างไธ่อคติ ในด้านการให้บริการและการขายของพนักงานโรงแรม
- ติดตามพัฒนาการทางด้านประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในทีมได้แบบรายบุคคล
- ระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของการให้บริการและการขาย เพื่อก่อให้เกิดโอกาสในการพัฒนา
- สามารถใช้ผลลัพธ์จากการประเมิน เพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก (KPI's) และออกแบบการฝึกอบรมพนักงานในแต่ละแผนก
- ประเมินโอกาสในการเพิ่มยอดขายของพนักงาน โดยเปรียบเทียบโอกาสที่สูญเสียไปตามระดับความสามารถในการขายของพนักงาน
- ผลักดันให้พนักงานทุกคนพยายามทำหน้าที่ให้ดีที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้



รับข้อเสนอแนะตามจริงแบบกันหตุการณ์ จากลูกค้า พนักงาน ผู้จัดการ และผู้บริหารภายในโรงแรม ผ่านโปรแกรมแบบสอบถามอัจฉริยะ เพื่อนำไปพัฒนามาตรฐานให้ได้ตามเป้าหมายสูงสุด

ใช้โปรแกรมแบบสอบถามอัจฉริยะเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า ในการนำไปปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นเพื่อเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการของลูกค้า

### ตัวเลือกของแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า

#### 1. แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าแบบออนไลน์

ผู้จัดการสามารถเลือกต้นแบบในการสร้างแบบสอบถามที่สมบูรณ์แบบ ได้จากหลากหลายตัวเลือกด้านล่างนี้

- แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าเก่า (เพื่อรักษาความภักดีของลูกค้า)
- แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าใหม่ (เพื่อกระตุ้นการกลับมาใช้บริการซ้ำ)
- แบบสอบถามที่ออกแบบเอง: มีตัวเลือกคำตอบ / มีการจัดลำดับความสำคัญ / ไม่มีคะแนน หรือ แสดงความคิดเห็นเท่านั้น

#### 2. การติดตามผลการให้บริการลูกค้า

ผู้จัดการสามารถติดตามผลความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม ความภักดีต่อแบรนด์ของท่าน และการบอกต่อผลิตภัณฑ์และบริการของท่านให้แก่ลูกค้าท่านอื่น



### บริการการฝึกอบรม

โปรแกรมการฝึกอบรมของเราได้รับการพัฒนาขึ้นมาจากผลลัพธ์ของการประเมินประสิทธิภาพและความต้องการของลูกค้า ซึ่งได้รับการสั่งสมมาตลอดระยะเวลากว่า 10 ปี ที่เราประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีในการช่วยเหลือธุรกิจทั่วโลกเพิ่มยอดขายและยกระดับการให้บริการ

#### ประโยชน์ของการฝึกอบรม

โปรแกรมการฝึกอบรมของบริษัท พีพีทีไนด์ คลับ เอเชีย จะช่วยให้พนักงานมีความเข้าใจในรายละเอียดของเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพทางด้านการขายและการบริการของเรา ความเข้าใจเหล่านี้จะช่วยให้พนักงานทราบความต้องการของลูกค้าและเสริมสร้างความเข้าใจอันดี ซึ่งจะนำมาซึ่งการนำเสนอการบริการที่เหนือความคาดหมายของลูกค้า ไม่จะเป็นการเพิ่มยอดขายห้องหรือการพัฒนาบริการ ณ ห้องอาหาร เรามีคำอธิบายที่ครบถ้วนและครอบคลุมที่จะช่วยฝึกอบรมพนักงานให้รักษาระดับการบริการที่ดีเยี่ยมไว้ตลอดเวลาการปฏิบัติงาน

การฝึกอบรมของเราจะช่วยให้มั่นใจได้ว่าพนักงานจะได้รับการพัฒนาและได้รับแรงจูงใจอย่างต่อเนื่อง นำมาซึ่งการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่คงความเป็นเลิศในการบริการ

บริษัท พีพีทีไนด์ คลับ เอเชีย มีความเชี่ยวชาญในการระบุจุดแข็ง-จุดอ่อนและการออกแบบการฝึกอบรมทั่วไป หรือการฝึกอบรมตามผลการวิเคราะห์ทางการตลาดเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการตลาด (SWOT) ที่สืบเนื่องมาจากอาหารประสบการณ์ของบริการให้บริการผ่านลูกค้าปริศนา ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจโรงแรมโดยรวมตั้งแต่เลย์เอาต์และพนักงานแต่ละบุคคลได้พัฒนาสู่ความเป็นเลิศในการบริการ

#### โปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์อัจฉริยะ- my59 Mentor

เป็นโปรแกรมส่งเสริมการเรียนรู้แบบเสมือนจริงในโลกออนไลน์ ซึ่งรวมเอาจุดเด่นและเคล็ดลับด้านการขายและการบริการจากทีมผู้เชี่ยวชาญมาประสบการณ์ของบริษัท พีพีทีไนด์ คลับ ที่ช่วยในการให้ความรู้และพัฒนาแนวทางในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

โปรแกรม my59 Mentor ยังสามารถเป็นศูนย์รวบรวมและเก็บรักษาข้อมูลการสื่อสารภายใน นโยบายต่างๆ รวมถึงโปรแกรมการอบรมเฉพาะของแต่ละองค์กรเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ โปรแกรมนี้ยังมีโมดูลไฮไลท์ให้องค์กรสามารถสร้างโปรแกรมการอบรมพนักงานออนไลน์ได้เอง รวมถึงการวัดมาตรฐานของการเรียนรู้ และติดตามความรับผิดชอบ



## สาขาของบริษัท พีพีทีไอน์ คลับ

บริษัท พีพีทีไอน์ คลับ มีสาขาทั่วทั้งเอเชีย สหราชอาณาจักร ยุโรป ตะวันออกกลาง แอฟริกา และสหรัฐอเมริกา

บริษัท พีพีทีไอน์ คลับ ได้ทำการเปิดสาขาในเอเชีย เมื่อปี ค.ศ. 2018 โดยสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร เพื่อขยายการให้บริการของบริษัท พีพีทีไอน์ คลับ ให้แผ่ขยายไปทั่วทั้งทวีปเอเชีย

ด้วยแบบทดสอบตามความพึงพอใจของลูกค้า การประเมินประสิทธิภาพ การให้บริการผ่านลูกค้าปริศนา และบริการการฝึกอบรม โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญ บริษัท พีพีทีไอน์ คลับ เอเชีย เพียงพร้อมทั้งเครื่องมือและองค์ความรู้ ที่จะช่วยพัฒนา ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจสินค้าการ ธุรกิจสปา ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจอาหาร และธุรกิจกอล์ฟ ไปสู่ความเป็นเลิศทางการบริการ



59club  
GLOBAL

เราทำงานร่วมกับธุรกิจด้านการบริการหลายร้อยสาขาทั่วโลก

## รางวัลความเป็นเลิศทางการบริการโดยบริษัท ฟิฟตี้ไนน์ คลับ

ธุรกิจที่เลือกใช้บริการการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการผ่านลูกค้าปรมาณอย่างน้อย 4 ครั้งต่อปี มีสิทธิ์ได้รับการเสนอชื่อเข้าชิง 'รางวัลความเป็นเลิศทางการบริการ' โดยบริษัท ฟิฟตี้ไนน์ คลับ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันในนามของ 'รางวัลออสการ์' แห่งอุตสาหกรรมบริการ โดยในการแจกรางวัลประจำปีมีรางวัลถึงประเภทบุคคล ทีม ผู้บริหาร องค์กรเดียว และ กลุ่มบริหาร ที่จะมอบให้แก่ผู้ที่มีความเป็นเลิศในแต่ละด้าน



## จำนวนครั้งในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่แนะนำต่อปี

4 ครั้งต่อปี มีสิทธิ์ได้รับการเสนอชื่อเข้าชิง 'รางวัลความเป็นเลิศทางการบริการ' โดยบริษัท ฟิฟตี้ไนน์ คลับ เพื่อให้เห็นภาพรวมทั้งจริงของการปฏิบัติงานภายในธุรกิจของท่าน  
6 ครั้งต่อปี ซึ่งเป็นตัวเลือกที่เราแนะนำ ท่านจะได้รับรายละเอียดและการเปรียบเทียบข้อมูลเพิ่มขึ้น รวมทั้งติดตาม แนวโน้มในการพัฒนาของมาตรฐานอย่างชัดเจน  
8 ครั้งขึ้นไปต่อปี เพื่อตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการและการขยายโอกาสขีดผ่านข้อมูลทีละเยื้องคดียิ่ง



## ติดต่อเรา

คุณอารยา สิงห์สุวรรณ  
ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ

อีเมล: araya@59clubasia.com  
โทร: +66 (0) 98 280 4055

ที่อยู่ : 1091/343 ชั้น 4 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 ประเทศไทย

[www.59clubasia.com](http://www.59clubasia.com)

[f](#) [@](#) [in](#) @59clubasia

## ลูกค้าและพันธมิตรของเรา



EASTIN



HOTELS & RESORTS



Travelodge

SUKHUMVIT 11



The Professional Golfers' Association



## ประสบความสำเร็จในด้านการบริการและเป็นเลิศทางด้านการขายไปกับบริษัท พี/พีดีไอนด์ คลับ เอเชีย

ทีมงานของเราพร้อมที่จะสนับสนุนและให้คำปรึกษาตลอดระยะเวลาในการทำงานร่วมกับบริษัท พี/พีดีไอนด์ คลับ เอเชีย  
เพื่อช่วยพัฒนาธุรกิจของท่านไปสู่ความเป็นเลิศทางการบริการ