

PRESENTATION

สื่อวิดีโอแนะนำเส้นทางผ่านระบบQR CODE  
通过二维码系统提供路线指引视频

BOOK NOW

START SLIDE

Presented by นางสาวจตุรัตน์ เขียวน้อย 651011400 (黄诗语)

## — 实践单位和内容介绍

在 Centara Watergate Pavillion Hotel Bangkok 实习。  
前厅部 (Front Office) 进行合作教育实习。

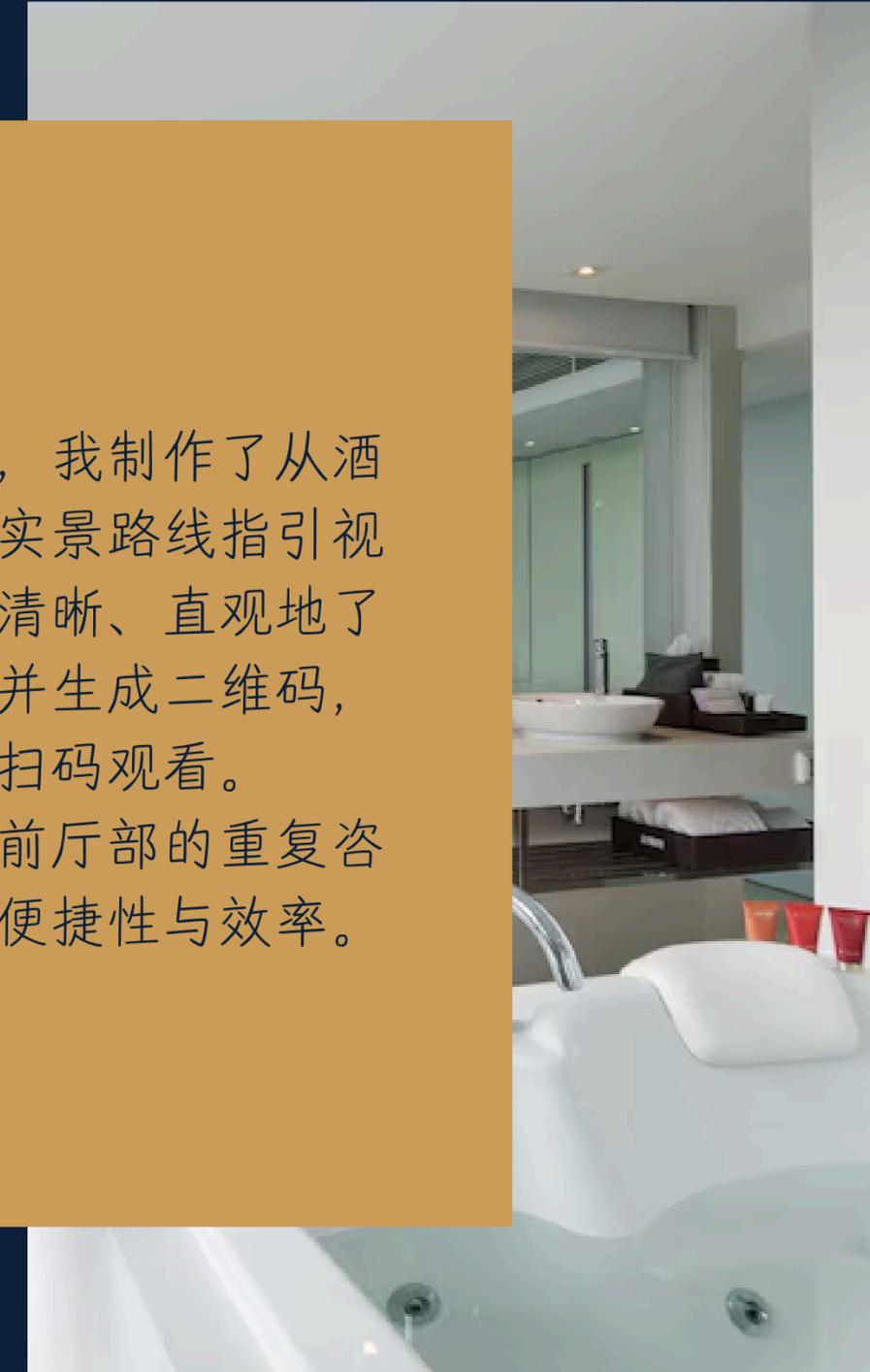
主要工作内容：

- 协助办理入住与退房手续
- 为客人提供咨询与相关服务
- 准备VIP欢迎卡
- 协助行李寄存及协调相关部门工作

发现问题：

客人经常询问前往Airport Rail Link Ratchaprarop Station  
及 CentralWorld 的路线，口头讲解后仍不够清晰，影响  
前厅部工作效率。





## — 解决方法

为了解决上述问题，我制作了从酒店前往两个地点的实景路线指引视频，使客人能够更清晰、直观地了解路线。同时设计并生成二维码，方便客人随时自行扫码观看。该措施有效减少了前厅部的重复咨询，提升了服务的便捷性与效率。

因此，我开展了“通过二维码系统提供路线指引视频”的项目，以进一步提升酒店的服务质量。

## 一 研究目的

- 1.为了减少前厅部工作人员在提供信息时所需的时间。
- 2.为了提高住客前往酒店附近重要地点时的便利性、清晰理解度以及整体满意度。

## — 小项目研究方法

### 项目实施前的数据收集

本人以相同方法继续记录并统计住客在前台咨询路线所需的服务时间。本次数据收集为期7天，自佛历2568年11月20日至2568年11月26日。

年/月/日	住客在前台咨询路线所需时间(分钟)
20/11/2025	5 分钟
21/11/2025	3 分钟
22/11/2025	7 分钟
23/11/2025	3 分钟
24/11/2025	5 分钟
25/11/2025	6 分钟
26/11/2025	4 分钟

### 项目实施后的数据收集

本人以相同方法继续记录并统计住客在前台咨询路线所需的服务时间。本次数据收集为期7天，自佛历2569年2月11日至2569年2月17日

年/月/日	住客在前台咨询路线所需时间(分钟)
20/11/2025	1 分钟
21/11/2025	1 分钟
22/11/2025	2 分钟
23/11/2025	1 分钟
24/11/2025	1 分钟
25/11/2025	1 分钟
26/11/2025	2 分钟

## — 小项目内容详细介绍

根据对前厅部服务情况的调查发现

- 酒店已有从AIRPORT RAIL LINK RATCHAPRAROP STATION 前往酒店的路线视频
- 仅提供泰语语音 + 英语字幕
- 未能充分满足部分中国住客需求
- 高峰时段仍出现重复咨询，影响服务效率

项目构想与实施

拍摄从酒店前往重要地点的实景路线视频。

主要地点：

- AIRPORT RAIL LINK RATCHAPRAROP STATION
- CENTRALWORLD

制作二维码供住客扫码观看。



图 1 泰语及英语路线介绍原始视频

## — 小项目的使用方法

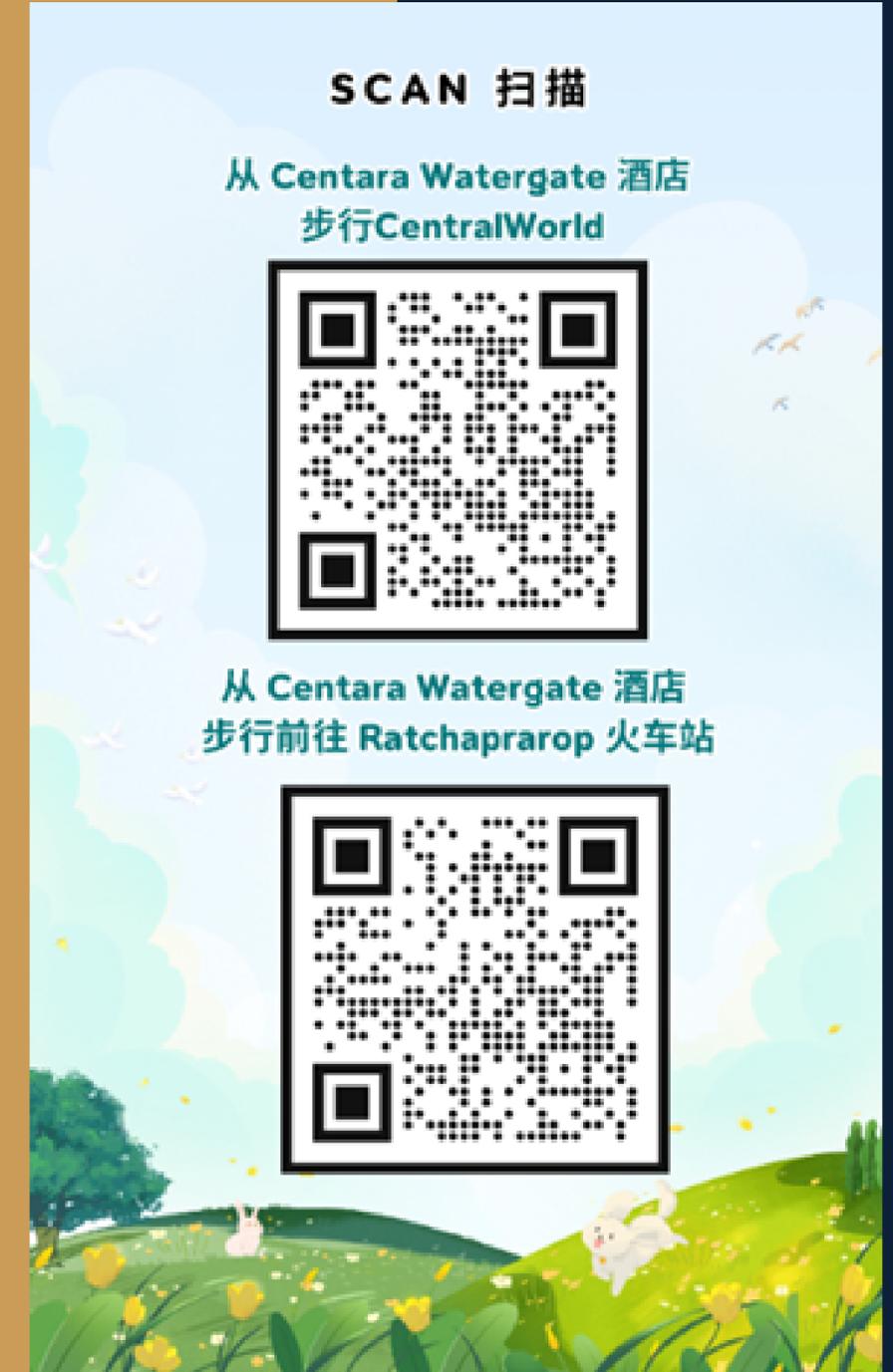
- 在前厅部柜台区域设置二维码指示牌
- 放置于住客清晰可见且便于扫描的位置
- 附简要说明及对应目的地标识

当住客咨询前往

AIRPORT RAIL LINK RATCHAPRAROP STATION或  
CENTRALWORLD 时，  
工作人员可建议住客扫码观看视频。

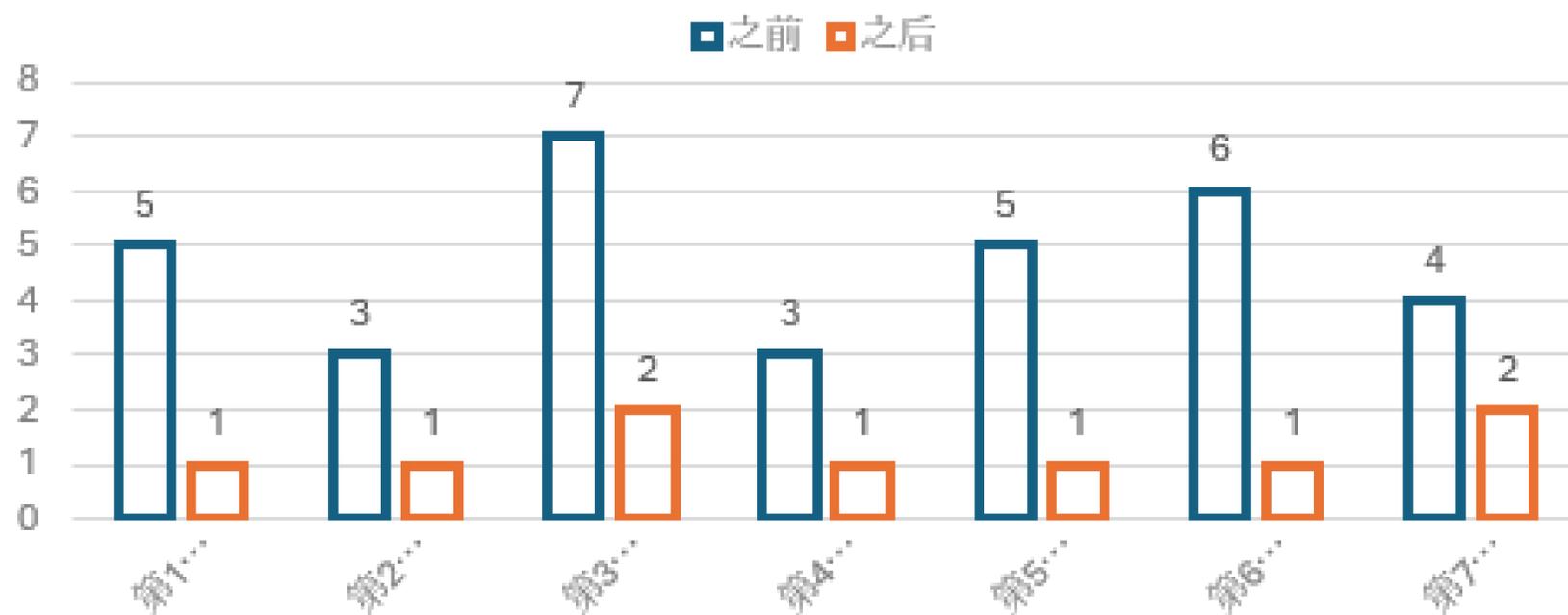
### 使用步骤

1. 打开手机相机或扫码应用
2. 选择所需路线视频
3. 扫描前台二维码
4. 观看实景路线视频（附文字说明）



## 小项目使用前后的对比

对中国住客在使用通过二维码系统提供的重要地点路线指引视频前后，前来咨询各地点路线所需时间的比较。



### 项目实施效果

- 通过柱状图对比实施前后咨询时间
- 实施后（橙色柱状图）平均咨询时间明显下降
- 表明项目有效提升中国住客理解路线信息的能力
- 成功达到降低平均服务时间的目标

### 对前厅部工作的影响

- 提高服务效率
- 减少高峰时段柜台拥挤情况
- 优化排队管理
- 减轻员工重复讲解的工作负担
- 提升整体服务质量与酒店专业形象

## — 小项目的意义

本项目旨在通过中文视频形式并以二维码方式呈现，帮助中国住客准确、清晰地了解前往各重要地点的路线信息，从而便利其自主获取相关资讯，减少语言障碍，并提升酒店整体服务效率。

## — 小项目的意见和建议

根据本项目的实施情况，建议进一步完善路线指引视频内容，扩大涵盖范围至其他重要地点，以更好地满足住客多样化的需求。



视频内容示例



视频内容示例



# 实习照片展示

