

杨小苗 641011673

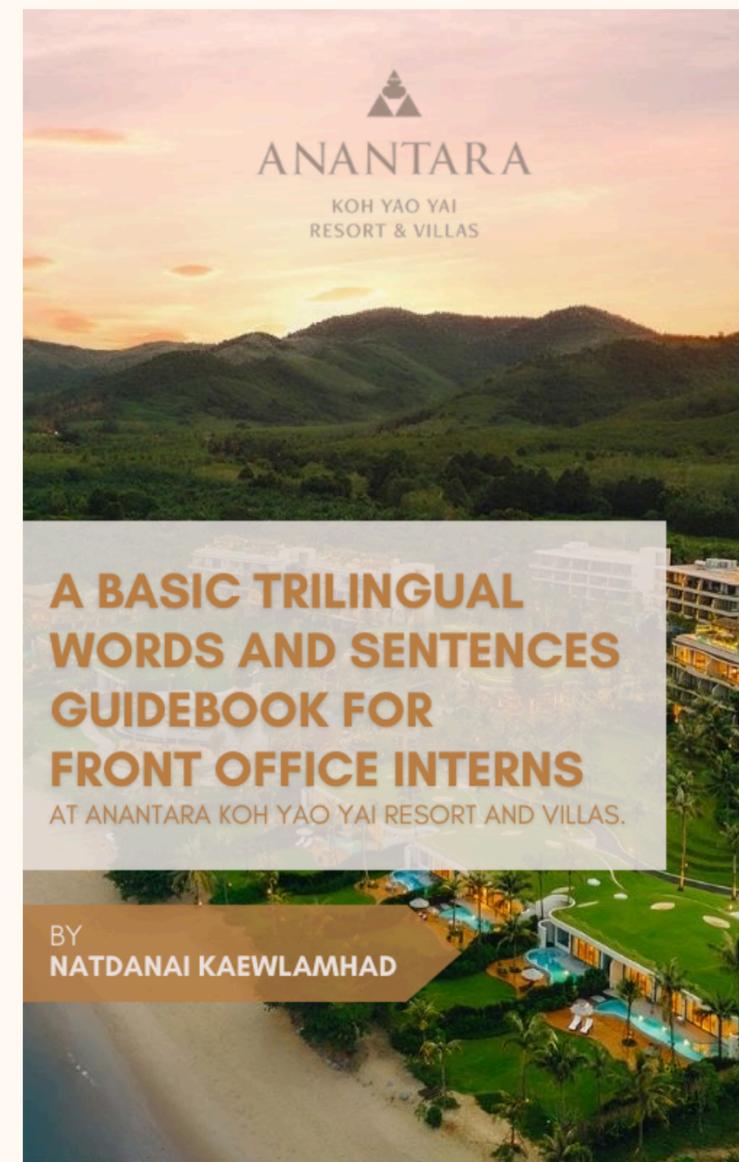


ANANTARA  
KOH YAO YAI  
RESORT & VILLAS

# 前厅实习生三 语词句指南

คู่มือคำศัพท์และประโยคพื้นฐานสามภาษา

สำหรับนักศึกษาฝึกงานต้อนรับ





# 项目目的

1. 提高沟通能力
2. 提升服务标准
3. 帮助实习生更自信

# 项目内容

手册内容包括：  
1. 基础问候与礼貌用语  
2. 提供信息  
3. 处理宾客需求  
4. 处理投诉与问题

## BASIC GREETINGS & POLITENESS

### 1.ELEGANT WELCOME

สวัสดีค่ะ/ครับ ยินดีต้อนรับอย่างอบอุ่นสู่บ้านตรา เกาะยาวใหญ่  
รีสอร์ท และวิลล่าค่ะ/ครับ

Good afternoon, a very warm welcome to  
Anantara Koh Yao Yai Villas.

下午好，欢迎来到安纳塔拉瑶亚岛别墅。  
Xiàwǔ hǎo, huānyíng lái dào Ānnàtālā Yáo Yà Dǎo Biéshù.

### 2.OFFERING ASSISTAN

ขออนุญาตพาไปยังบริเวณต้อนรับนะคะ/ครับ

May I escort you to the reception area?

请让我带您前往接待处

Qǐng ràng wǒ dài nín qiánwǎng jiēdài chù.

# 项目结果

## 内容质量

87% → 90%

评估项目	评估项	百分比
1. 所编写的词汇符合高端豪华酒店的服务标准	4.5	90%
2. 三语格式（英语 - 泰语 - 中文）清晰易懂	4.5	90%
3. 所编写的句子可实际应用于前厅部工作情境	4.5	90%
4. 手册有助于提升使用者的专业沟通能力	4.5	90%
5. 高级词汇有助于提升服务的专业水平	4.5	90%

## 实践应用

82.5%

评估项目	评估	百分比
1. 本手册在日常工作中使用方便	3.25	65%
2. 投诉处理部分具有实用价值，并能够在真实情境中加以运用	4.25	85%
3. 投诉处理部分具有实用价值，并能够在真实情境中加以运用	4.5	90%
4. 内容编排与结构清晰、有系统性，且易于理解	4.5	90%

# 建议

1. 开发电子版本或手机 App
2. 增加更多服务情境
3. 扩大使用范围
4. 增加其他语言





ANANTARA

KOH YAO YAI  
RESORT & VILLAS

A BASIC TRILINGUAL WORDS AND SENTENCES  
GUIDEBOOK FOR FRONT OFFICE INTERNS AT  
ANANTARA KOH YAO YAI RESORT AND VILLAS.

SCAN HERE



JUST SCAN & GO!



谢谢!

