

คำนำ

ขอขอบคุณสำหรับการตอบรับที่ดีจากหนังสือเทคนิคฯ ในการจัดพิมพ์ครั้งที่ 1 การจัดพิมพ์ครั้งที่ 2 นี้ปี พ.ศ.2561 ดิฉันได้รวบรวมแก้ไขและเพิ่มเติมข้อมูลในหนังสือเทคนิคฯ เล่มนี้ซึ่งเขียนขึ้นจากประสบการณ์จริงในการทำงานสายตรงเกี่ยวกับการนวดและสปามาเป็นระยะเวลามากกว่าสิบปีทั้งในและต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่และในเดือนมิถุนายน 2560 ดิฉันได้มีโอกาสเข้าร่วมการแข่งขันนวดแชมป์โลกที่ประเทศเคนมาร์ก โดยประสบการณ์ในครั้งนี้ดิฉันได้นำมาแนะนำแก่ท่านที่สนใจจะเข้าร่วมในปีต่อๆ ไป ดิฉันยังคงคิดว่าการจัดทำหนังสือเล่มนี้จะเป็นการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ทั้งที่ผ่านมาและในปัจจุบันเพื่อช่วยให้เพื่อนร่วมอาชีพนวดและผู้ที่มีใจทุกท่านในงานด้านการนวดและสปาทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติในระดับหนึ่งอย่างเป็นมืออาชีพ ณ ปัจจุบันการขยายตัวด้านอุตสาหกรรมสุขภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งการนวดได้แพร่หลายไปทั่วโลกและพนักงานนวดไทยก็ได้รับการยอมรับในต่างประเทศและแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นอย่างมาก ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมนวดจึงเป็นสิ่งที่ต้องมุ่งเน้นและคำนึงถึงเพราะไม่ได้มีแค่พนักงานนวดไทยที่นายจ้างมองหาเพื่อไปขยายอุตสาหกรรมนวดในต่างประเทศพนักงานที่พวกเขาेमองหารวมไปถึงคนฟิลิปปินส์ คนอินโดนีเซียและอินเดียเพราะมีลักษณะคล้ายคนไทยเพราะมาจากฝั่งเอเชียแต่เขาได้เปรียบเรื่องการสื่อสารภาษาอังกฤษมากกว่าเรา จุดมุ่งหมายของการเขียนหนังสือเล่มนี้ของดิฉันก็เพื่อต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือและเป็นแรงบันดาลใจให้พนักงานนวดไทยได้เพิ่มพูนความรู้ไม่มากก็น้อยในด้านงานบริการนวดและติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้เข้ารับบริการชาวต่างชาติได้อย่างมั่นใจและเป็นมืออาชีพโปรดดูหัวข้อที่สำคัญที่จะเป็นประโยชน์อย่างสูงสุดแก่ผู้อ่านสามารถดูได้ที่หน้าสารบัญ

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือเล่มนี้ เพื่อเพื่อนพนักงานนวดและสปาควรจะมีไว้เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ควรจดจำและศึกษาหาความรู้เพื่อเพิ่มทักษะยกระดับมาตรฐานการบริการและการสื่อสารในงานที่ได้อยู่เพื่อประโยชน์แก่ตัวเองและผู้เข้ารับบริการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

ปาจรีย์ แก้วสด I ผู้จัดทำและผู้เขียน I 23 กุมภาพันธ์ 2561

สารบัญ

เรื่อง	Contents	หน้า
<i>Welcome: English communication techniques for Massage and Spa Therapists</i>		
เกี่ยวกับผู้เขียน		12
▪ อาชีพพนักงานนวด: Massage Profession		16
▪ บทนำ: Introduction		20
▪ จรรยาบรรณของผู้นวด: Massage Therapist Code of Conducts		21
▪ คุณภาพของพนักงานนวด: Qualities of A Massage Therapist		24
▪ ประสบการณ์การแข่งขันการนวดนานาชาติ 2560		27
▪ ตัวอย่างข้อทดสอบในการแข่งขันการนวด		34
<u>1.การบริการลูกค้า: Customer Service</u>		
▪ การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารสำหรับพนักงานนวดและสปา		45
▪ การทักทายและเริ่มต้นบทสนทนาในภาษาอังกฤษ		46
○ การทักทาย: Greeting		46
○ การสอบถามทุกข์ – สุข		47
○ การสอบถามแบบเป็นกันเอง		47
▪ การต้อนรับลูกค้า: Greeting Customer		48
▪ การแนะนำข้อมูลและการบริการ:		49
Service Information I Service Explanations		
○ การแนะนำการนวดของสถานประกอบการ		50
○ การสอบถาม-เชิญชวนให้มานวด		51
<u>2.บทสนทนา: Customer Conversations</u>		
1.) พนักงานต้อนรับ: Receptionist		55
1.1 ผู้รับบริการมาถึง: Client Arriving		55
1.2 การตอบรับทางโทรศัพท์		55
1.3 การฝากข้อความทางโทรศัพท์		56
1.4 การยืนยันการรับบริการ: Client Confirmation		57
1.5 การรับ-ผู้เข้ารับบริการ: Check in Client		58

สารบัญ

เรื่อง	Contents	หน้า
1.6	สอบถามเกี่ยวกับบริการ: Service information	60
1.7	เลือกน้ำมัน	63
1.8	ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า: In the changing room	64
1.9	เสร็จสิ้นการบริการ: Client Departure	65
1.10	การจองครั้งต่อไป: Rebooking	66
1.11	แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกในสปา: Facility Introduction	67
1.12	ข้อมูลเวลาทำการ: Operation hours	68
■	ใบกรอกประวัติลูกค้า: Client's Consultation Form	70
	การสอบถามเกี่ยวกับประวัติการนวดของผู้เข้ารับการนวด	71
	○ กรอกประวัติผู้เข้ารับการนวด	72
	○ สอบถามเกี่ยวกับผู้เข้ารับการนวด	72
■	ตัวอย่างใบกรอกประวัติภาษาอังกฤษ	74
■	ข้อห้ามข้อควรระวังในการนวด: Contraindications	88
■	ข้อควรระวังเกี่ยวกับการนวด: Precautions	89
	ข้อห้ามโดยทั่วไป: General Contraindications	90
■	การสอบถามถึงการเจ็บป่วยและสุขภาพ: Health & Conditions	92
2.)	พนักงานนวด: Massage Therapist	99
2.1	การรับผู้เข้ารับการนวด: Take Client	100
2.2	ที่ห้องนวด / ทรีตเมนต์: In the treatment room	102
	○ การสอบถามข้อมูล: Consultation	102
	○ การให้บริการนวด: Treatment I Massage	106
2.3	เปลี่ยนอิริยาบถ (นอนหงาย) Client turns over	107
2.4	เสร็จสิ้นการนวด: Massage is complete	109
2.5	สอบถามการจองนวดครั้งต่อไป: Client Rebook	113
2.6	การแนะนำผู้รับบริการหลังการนวด: Advice	114
2.7	สิ้นสุดการบริการ: Client Departure	115

สารบัญ

<u>เรื่อง</u>	<u>Contents</u>	<u>หน้า</u>
<u>3.การสนทนา: Communication</u>		
▪	การสอบถามความรู้สึกและน้ำหนักในการนวด	119
▪	การพูดเพื่อปิดการสนทนา: Closing a conversation	120
▪	การสอบถามความต้องการของผู้เข้ารับบริการ: Client's Needs	122
▪	ประสบการณ์ในอาชีพของผู้นวด: Massage Therapist's Experienced	123
▪	บอกให้ลูกค้าปฏิบัติตามในการนวดไทย	125
	ประโยชน์ที่ควรรู้	127
▪	บอกให้ลูกค้าปฏิบัติตามในการนวดเท้า	129
▪	ประโยชน์ของการนวด: Benefits of Massage	130
▪	การพูดถึงประโยชน์ของการนวด: Benefits of Massage to Client	132
<u>4.ลักษณะของผู้เข้ารับบริการ: Characteristic of Massage Clients</u>		
▪	ลักษณะของผู้เข้ารับบริการ /ลูกค้า: Characteristic of Massage Clients	139
▪	การจัดการกับผู้เข้ารับบริการที่มีปัญหา: Dealing with Client	146
▪	การล่วงละเมิดทางเพศ: Sexual Harassment	146
▪	กุญแจของการปรับปรุงการให้บริการ Keys to Improving your customer Service	152
▪	การดูแลตนเองหลังการนวด: Self Care	159
▪	การให้คำแนะนำในการนวด: Massage Advice	161
	○ ก่อนการนวด: Before Massage	161
	○ ระหว่างการนวด: During Massage	161
	○ หลังการนวด: After Massage	163
▪	ประเภทของการนวด: Types of Massage	165
<u>5. การเขียนจดหมายสมัครงาน: Cover Letter</u>		
▪	ตัวอย่างจดหมายสมัครงานตำแหน่งพนักงานนวด	173
▪	ตัวอย่าง Cover Letter ภาษาอังกฤษ/ไทย	174

สารบัญ

เรื่อง	Contents	หน้า
▪ สัมภาษณ์งานภาษาอังกฤษ: Job Interview		178
▪ ตัวอย่างคำถามสัมภาษณ์งานภาษาอังกฤษ		180
▪ การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ขอบคุณหลังการสัมภาษณ์งาน		190
6. ข้อมูลเพิ่มเติมที่ควรรู้		
▪ ตัวเลข / จำนวน		194
▪ เลขลำดับ		196
▪ สกุลเงินของแต่ละประเทศ		197
▪ คำศัพท์ที่ควรรู้และจดจำ		203
▪ คำศัพท์ทั่วไป		211
▪ ศัพท์ที่ควรรู้		214
ภาคผนวก		
อ้างอิง		