



แผนการสอนและแบบฝึกหัดประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้
รายการภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ



ตอน Customer Care Officer เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า

ชมวีดิทัศน์รายการได้ทาง www.eng24.ac.th

Visit us at www.eng24.ac.th

แผนการสอน

Speak Up ตอน เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า

จุดประสงค์การเรียนรู้

เมื่อเรียนจบบทเรียนนี้แล้ว นักเรียนสามารถ

1. ใช้ประโยคพื้นฐานในการสื่อสารในการทักทาย นำเสนอข้อมูล ถามเพื่อให้ได้ข้อมูล และบอกลาได้ โดยเฉพาะในบริบทการประกอบอาชีพเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า
2. เข้าใจและสร้างประโยคคำสั่ง (imperative sentences) ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดและข้อห้ามได้

ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง

สาระที่ 1 ภาษาเพื่อการสื่อสาร

มาตรฐาน ต 1.1 เข้าใจและตีความเรื่องที่ฟังและอ่านจากสื่อประเภทต่างๆ และแสดงความคิดเห็น อย่างมีเหตุผล

มาตรฐาน ต 1.2 มีทักษะการสื่อสารทางภาษาในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร แสดง ความรู้สึก และความคิดเห็นอย่างมีประสิทธิภาพ

สาระที่ 4 ภาษากับความสัมพันธ์กับชุมชนและโลก

มาตรฐาน ต 4.1 ใช้ภาษาต่างประเทศในสถานการณ์ต่างๆ ทั้งในสถานศึกษา ชุมชน และสังคม

กิจกรรมการเรียนรู้

1. ครูถามนักเรียนว่าสถานที่ใดหรืองานประเภทใดบ้างที่ต้องมีเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า เจ้าหน้าที่เหล่านี้มีหน้าที่อะไร ให้นักเรียนเล่าประสบการณ์ที่เคยได้พบหรือเป็นเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า ใช้เวลาราว 3-5 นาที
2. ครูนำเสนอวีดิทัศน์
3. ครูถามนักเรียนว่าวีดิทัศน์เปลี่ยนความเข้าใจเกี่ยวกับอาชีพเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าหรือไม่ อย่างไร เปิดโอกาสให้นักเรียนถามคำถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับอาชีพดังกล่าว
4. ครูแจกใบงานประกอบวีดิทัศน์ให้นักเรียน แบ่งกลุ่มนักเรียนออกเป็นกลุ่มละ 4-5 คนและให้นักเรียนอภิปรายและช่วยกันร่วมทำแต่ละกิจกรรม
5. เมื่อจบแต่ละกิจกรรม ครูตรวจและอภิปรายคำตอบกับนักเรียน
6. หากมีเวลาเหลือท้ายคาบเกิน 10 นาที ครูให้ทำกิจกรรมฝึกพูดในห้องเรียนท้ายบทเรียน
7. ครูกับนักเรียนร่วมกันสรุปบทเรียน



สื่อการสอน

1. วิดีทัศน์รายการ Speak Up ตอน เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า
2. ใบงานประกอบวีดิทัศน์

การวัดและประเมินผล

1. การมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นในกลุ่ม
2. ความถูกต้องในการตอบคำถามในใบงาน

Exercise 1: Unscramble the letters given into words for the pictures below.



1. AABCEINRR



2. AEHNRSS



3. ELLPUY



4. BEGGILNNOS



5. CEEIPRT



6. AEGLNSSSSU

Exercise 2: Look at the following words and notice what they have in common.

My	sunglasses	are on the table.	✕ My	sunglass	is on the table.
	trousers			trouser	
	scissors			scissor	

I have a pair of	sunglasses.
	trousers.
	scissors.

Circle the words given below that you think belong to the same group.

arms eyeglasses pants bags jeans

Exercise 3: Fill in the blanks with the following words to complete the given situations. Note that one word will not be used.

fill reservation belongings
receipt attention welcome

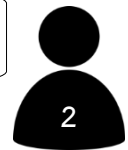
1. You want to greet your customers.



_____ to Night Safari. My name's Noi.

2. You want to know if they have booked a session.

Do you have a _____?



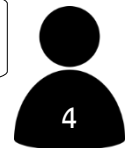
3. You want some proof that they have paid for the service.



Could you please show me the _____?

4. You want them to give you their information in the forms that you are giving them.

Please _____ out this registration form.



5. You want to thank the customers for listening to the safety instructions.



Thank you for your _____.



Exercise 4: Part One: Identify who is more likely to say the following statements. Put (CC) in front of those said by customer care officers and (C) in front of those said by customers.

- _____ (a) Here is our receipt.
- _____ (b) May I have your name, please?
- _____ (c) Where can we keep our stuff?
- _____ (d) Never feed the animals.
- _____ (e) I'll be taking care of you today.
- _____ (f) Have a nice trip.
- _____ (g) It was incredible.

Part Two: Complete the dialog with the expressions given above.

Customer care: Welcome to our Night Safari. My name's Ake. Nice to meet you.

(1) _____

Customer: Hi, Ake. I'm Tim, and this is Terry.

Customer care: Do you have a reservation?

Customer: Yes, we booked it online.

Customer care: (2) _____.

Customer: It's Tim Murphy.

Customer care: Please wait a moment. OK. Here it is. Could you please show me your receipt?

Customer: (3) _____.

Customer care: Thank you. Everything seems to be in order. Let's head over to the preparation area.



Customer: (4) _____.

Customer care: You can put it in the lockers behind you. Please do not bring any food.
You can bring your camera or mobile phone if you wish, but you have to be responsible for them.

Customer: Alright.

Customer care: Before we get started, I would like to go through some ground rules. First of all, please turn off the camera flash. The flash can startle the animals and prompt them to attack. Also, please put your cell phone on silent mode or switch it off. And our last rule is the most important:

(5) _____.

Customer: OK.

Customer care: If we're ready, let's get going!

[After the tour]

Customer: How was it? Did you have a good time?

Customer care: (6) _____. I'll definitely come back.

Customer: I'm glad to hear that you enjoyed your time here with us. Please do not forget your belongings, and thank you so much for coming.

(7) _____.

Customer care: Thank you!

Exercise 5: Part One: The following are some signs in a museum that you are visiting. Put the letters in front of their meanings given below.



a



b



c



d

_____ No photography

_____ No eating

_____ No cell phones

_____ No smoking

Part Two: Your tour guide is telling you're the rules of the museum and going over these signs. Complete what the tour guide might say, using 'do not' or 'never.'

1.



“ _____ inside the museum.”

2.



“ _____ inside the museum.”

3.



“ _____ inside the museum.”

4.



“ _____ inside the museum.”

Can you think of some other actions that might not be allowed in a museum?

แบบฝึกหัดเพิ่มเติม: กิจกรรมฝึกพูดในห้องเรียน

1. ให้นักเรียนช่วยกันคิดสถานที่ต่าง ๆ ที่พบป้ายคำสั่ง จากนั้น ให้นักเรียนแบ่งเป็นกลุ่มละ 4-5 คน และให้แต่ละกลุ่มเลือกหนึ่งสถานที่ (ครูอาจทำสลากสถานที่ไว้ล่วงหน้า เช่น สนามบิน วัด ห้องเรียน พิพิธภัณฑ์ โรงพยาบาล ห้องสมุด)
2. ให้แต่ละกลุ่มช่วยกันคิดว่า จะเจอป้ายอะไรในสถานที่ที่กลุ่มตนได้รับบ้าง ให้ได้อย่างน้อย 4 ป้าย จากนั้น ให้แต่ละกลุ่มผลัดกันออกมาแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน ให้เพื่อนนักเรียนสวมบทเป็นผู้ที่มาเยี่ยมชมสถานที่นั้น และให้ตนเองสวมบทเป็นพนักงานดูแลลูกค้า นักเรียนแต่ละกลุ่มจะต้องอธิบายข้อกำหนดของสถานที่ที่ตนได้รับ เน้นให้ใช้โครงสร้างประโยคคำสั่ง ทั้งแบบสั่งให้ทำ (เช่น Take off your shoes.) และห้ามไม่ให้ทำ (Do not take photos. หรือ Never leave your belongings unattended.) ผลัดกันเช่นนี้จนกว่าจะได้นำเสนอครบทุกกลุ่ม

ตัวอย่าง:

สมมติได้สถานที่เป็นวัด

- A: Welcome to Wat Pho. Before we enter the temple, there are some rules that we'd like you to pay attention to.
- B: First of all, please **take off** your shoes and **leave** them outside.
- C: Also, **do not make** loud noises or **talk** on cell phones.
- D: Finally, **never eat** inside the temple. If you have any food on you, please **leave** it out here.