



# Promote additional services or products to customers

ส่งเสริมบริการหรือผลิตภัณฑ์  
เพิ่มเติมให้กับลูกค้า

UG21G18

D/601/0936

Learner name:

Learner number:



# UG21G18

## Promote additional services or products to clients

### ส่งเสริมบริการหรือผลิตภัณฑ์ เพิ่มเติมให้กับลูกค้า

Services or products are continually changing in salons to keep up with client's expectations. By offering new or improved services and products your salon can increase client satisfaction. Many salons must promote these to be able to survive in a competitive world. It is equally important for salons that are not in competitive environments to encourage their clients to try new services or products.

บริการหรือผลิตภัณฑ์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในร้านเสริมสวยเพื่อให้ทันกับความคาดหวังของลูกค้า โดยการนำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ใหม่หรือที่ได้รับการปรับปรุง ร้านเสริมสวยของคุณสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ร้านเสริมสวยหลายแห่งต้องส่งเสริมสิ่งเหล่านี้เพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ในโลกที่มีการแข่งขัน เป็นสิ่งสำคัญเท่าเทียมกันสำหรับร้านทำผมที่ไม่ได้อยู่ในสภาพแวดล้อมการแข่งขันเพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าลองบริการหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ

This unit is all about your need to keep pace with new developments and to encourage your clients to take an interest in them. Clients expect more and more services or products to be offered to meet their own growing expectations. They need to be made aware of what is available from your salon to give them a greater choice.

หน่วยการเรียนรู้นี้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของคุณในการก้าวให้ทันกับการพัฒนาใหม่ ๆ และเพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าของคุณสนใจในตัวพวกเขา ลูกค้าคาดหวังบริการหรือผลิตภัณฑ์มากขึ้นเรื่อยๆ เพื่อตอบสนองของความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของตนเอง พวกเขาจำเป็นต้องรับรู้ถึงสิ่งที่มีอยู่ในร้านของคุณเพื่อให้พวกเขามีทางเลือกมากขึ้น

NOS

**G18**

Level

**2**

Credit value

**6**

GLH

**40**

Observations

**3**

External paper(s)

**0**



## Learning outcomes

On completion of this unit you will:

1. Be able to identify additional services or products that are available
2. Be able to inform clients about additional services or products
3. Be able to gain client commitment to using additional services or products
4. Understand how to promote additional services or products to clients

## Evidence requirements

1. Your evidence should be collected when carrying out a real job, whether paid or voluntary, and when dealing with real clients, whether internal or external to the salon. However, for this unit, evidence collected in a realistic working environment or a work placement is permissible. Simulation is not allowed for any performance evidence with this unit.
2. You may collect the evidence for the unit through work in a private sector salon, a not-for-profit salon or a public services salon.
3. You must provide evidence that shows you have done this over a sufficient period of time with different clients on different occasions for your assessor to be confident that you are competent.
4. You must provide evidence that the additional services or products offered include:
  - use of services or products that are new to your client
  - additional use of services or products that your client has used before.
5. Your evidence must show that you:
  - follow salon procedures for offering additional services or products to your clients
  - create opportunities for encouraging your clients to use additional services or products
  - identify what your client wants by seeking information directly
  - identify what your client wants from spontaneous client comments.
6. Your communication with clients may be face to face, in writing, by telephone, text message, e-mail, internet, intranet or by any other method you would be expected to use within your job role.
7. There is no external paper requirement for this unit.

## ผลการเรียนรู้

เมื่อเสร็จสิ้นหน่วยนี้ คุณจะ:

1. สามารถระบุบริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมที่มีอยู่ได้
2. สามารถแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับบริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมได้
3. สามารถได้รับความมุ่งมั่นของลูกค้าในการใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม
4. เข้าใจวิธีการส่งเสริมบริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมให้กับลูกค้า

## ข้อกำหนดพื้นฐาน

1. หลักฐานของคุณควรรวบรวมเมื่อทำงานจริง ไม่ว่าจะได้รับค่าจ้างหรือโดยสมัครใจ และเมื่อต้องติดต่อกับลูกค้าจริง ไม่ว่าจะป็นภายในหรือภายนอกของร้านเสริมสวย อย่างไรก็ตาม สำหรับหน่วยนี้ หลักฐานที่รวบรวมในสภาพแวดล้อมการทำงานจริงหรือตำแหน่งงานได้รับอนุญาต ไม่อนุญาตให้มีการจำลองสำหรับหลักฐานการปฏิบัติงานใด ๆ กับหน่วยนี้
2. คุณสามารถรวบรวมหลักฐานของหน่วยงานผ่านการทำงานในร้านเสริมสวยของภาคเอกชน ร้านเสริมสวยที่ไม่แสวงหาผลกำไร หรือร้านเสริมสวยบริการสาธารณะ
3. คุณต้องแสดงหลักฐานที่แสดงว่าคุณได้ทำสิ่งนี้ในช่วงเวลาที่เพียงพอ กับลูกค้าที่แตกต่างกันในที่แตกต่างกัน  
โอกาสที่ผู้ประเมินของคุณจะมั่นใจว่าคุณมีความสามารถ
4. คุณต้องแสดงหลักฐานว่าบริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมที่น่าสนใจ รวมถึง:
  - การใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์ใหม่สำหรับลูกค้าของคุณ
  - การใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมที่ลูกค้าของคุณเคยใช้มาก่อน
5. หลักฐานของคุณต้องแสดงว่าคุณ:
  - ปฏิบัติตามขั้นตอนของร้านเสริมสวยเพื่อเสนอบริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมให้กับลูกค้าของคุณ
  - สร้างโอกาสในการส่งเสริมให้ลูกค้าใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม
  - ระบุสิ่งที่ลูกค้าของคุณต้องการโดยการค้นหาข้อมูลโดยตรง
  - ระบุสิ่งที่ลูกค้าของคุณต้องการจากความคิดเห็นของลูกค้าที่เกิดขึ้นเอง
6. การสื่อสารของคุณกับลูกค้าอาจเป็นแบบตัวต่อตัว เป็นลายลักษณ์อักษร ทางโทรศัพท์ ข้อความ อีเมล อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต หรือโดยวิธีการอื่นใดที่คุณคาดว่าจะใช้ภายในบทบาทงานของคุณ
7. ไม่มีข้อกำหนดเกี่ยวกับกระดาษภายนอกสำหรับเครื่องนี้

# Achieving observations and range

## Achieving observation outcomes

Your assessor will observe your performance of practical tasks. The minimum number of observations required is indicated in the evidence requirements section of this unit.

Criteria may not always naturally occur during a practical observation. In such instances you will be asked questions to demonstrate your competence in this area. Your assessor will document the criteria that have been achieved through oral questioning.

Your assessor will sign off an outcome when all criteria have been competently achieved in a single client service.

## Achieving range

There are no range statements that apply to this unit.

## Maximum service times

There are no maximum service times that apply to this unit.

## บรรลุผลการสังเกต

ผู้ประเมินของคุณจะสังเกตการปฏิบัติงานจริงของคุณ จำนวนขั้นต่ำของการสังเกตที่จำเป็นระบุไว้ในส่วนข้อกำหนดหลักฐานของหน่วยนี้

เกณฑ์อาจไม่เกิดขึ้นตามธรรมชาติเสมอไประหว่างการสังเกตเชิงปฏิบัติ ในกรณีดังกล่าว คุณจะถูกละถามคำถามเพื่อแสดงความสามารถของคุณในด้านนี้ ผู้ประเมินของคุณจะจัดทำเอกสารเกณฑ์ที่ได้รับจากการซักถามด้วยวาจา

ผู้ประเมินของคุณจะลงนามในผลลัพธ์เมื่อเกณฑ์ทั้งหมดได้รับความสามารถในการบริการลูกค้ารายเดียว

## บรรลุช่วง

ไม่มีช่วงบที่เข้ากับหน่วยนี้

## เวลาให้บริการสูงสุด

ไม่มีเวลาให้บริการสูงสุดสำหรับเครื่องนี้



# Observations

## Outcome 1

**Be able to identify additional services or products that are available** สามารถระบุบริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมที่มีอยู่ได้

You can:

- a. Update and develop your knowledge of your organisation's services or products

อัปเดตและพัฒนาความรู้ของคุณเกี่ยวกับบริการหรือผลิตภัณฑ์ขององค์กรของคุณ

- b. Check with others when they are unsure of a new service or product details

ตรวจสอบกับผู้อื่นเมื่อไม่แน่ใจเกี่ยวกับบริการหรือรายละเอียดผลิตภัณฑ์ใหม่

- c. Identify appropriate services or products that may interest your client

ระบุบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมที่ลูกค้าของคุณอาจสนใจ

- d. Spot opportunities for offering your customer additional services or products that will improve your clients experience

มองหาโอกาสในการนำเสนอบริการหรือผลิตภัณฑ์

เพิ่มเติมแก่ลูกค้าของคุณที่จะปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้าของคุณ

*\* May be assessed through oral questioning.*

Observation การสังเกต	1	2
Criteria questioned orally เกณฑ์สอบปากเปล่า		
Date achieved วันที่สำเร็จ		
Portfolio reference ผลงานอ้างอิง		
Learner signatureลายเซ็นผู้เรียน		
Assessor initials ชื่อย่อของผู้ประเมิน		



© Habia

## Outcome 2

### Be able to inform clients about additional services or products

สามารถแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับบริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม

You can:

- a. Choose the most appropriate time to inform your client about additional services or products

เลือกเวลาที่เหมาะสมที่สุดในการแจ้งลูกค้าของคุณเกี่ยวกับบริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม

- b. Choose the most appropriate method of communication to introduce your client to additional services or products

เลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมที่สุดเพื่อแนะนำลูกค้าของคุณให้รู้จักกับบริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม

- c. Give your client accurate and sufficient information to enable them to make a decision about the additional services or products

ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอแก่ลูกค้าของคุณ เพื่อให้พวกเขาตัดสินใจเกี่ยวกับบริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม

- d. Give your client time to ask questions about the additional services or products

ให้เวลาลูกค้าถามคำถามเกี่ยวกับบริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม

\* *May be assessed through oral questioning.*

Observation การสังเกต	1	2
Criteria questioned orally เกณฑ์สอบปากเปล่า		
Date achieved วันที่สำเร็จ		
Portfolio reference ผลงานอ้างอิง		
Learner signatureลายเซ็นผู้เรียน		
Assessor initialsชื่อย่อของผู้ประเมิน		





### Outcome 3

## Be able to gain client commitment to using additional services or products สามารถรับคำมั่นสัญญาของลูกค้าในการใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม

You can:

- a. Close your discussion appropriately if your client shows no interest  
ปิดการสนทนาของคุณอย่างเหมาะสมหากลูกค้าของคุณไม่สนใจ
- b. Give relevant information to move the situation forward when your client shows interest  
ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อขับเคลื่อนสถานการณ์ไปข้างหน้าเมื่อลูกค้าของคุณแสดงความสนใจ
- c. Secure client agreement and check client understanding of the delivery of the service or product  
รักษาข้อตกลงของลูกค้าและตรวจสอบความเข้าใจของลูกค้าเกี่ยวกับการส่งมอบบริการหรือผลิตภัณฑ์
- d. Take action to ensure prompt delivery of the additional services or products to your client  
ดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่ามีการส่งมอบบริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมให้กับลูกค้าของคุณอย่างรวดเร็ว
- e. Refer your client to others or to alternative sources of information if the additional services or products are not your responsibility  
แนะนำลูกค้าของคุณให้ผู้อื่นหรือแหล่งข้อมูลอื่นหากบริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมไม่ใช่ความรับผิดชอบของคุณ

\* May be assessed through oral questioning.

Observation การสังเกต	1	2
Criteria questioned orally เกณฑ์สอบปากเปล่า		
Date achieved วันที่สำเร็จ		
Portfolio reference ผลงานอ้างอิง		
Learner signatureลายเซ็นผู้เรียน		
Assessor initialsชื่อย่อของผู้ประเมิน		

# Developing knowledge

## พัฒนาความรู้

### Achieving knowledge outcomes บรรลุผลความรู้

You will be guided by your tutor and assessor on the evidence that needs to be produced. Your knowledge and understanding will be assessed using the assessment methods listed below:

ผู้สอนและผู้ประเมินจะแนะนำคุณเกี่ยวกับหลักฐานที่จำเป็นต้องจัดทำ ความรู้และความเข้าใจของคุณจะได้รับการประเมินโดยใช้วิธีการประเมินตามรายการด้านล่าง:

- Observed work
- Witness statements
- Audio-visual media
- Evidence of prior learning or attainment
- Written questions
- Oral questions
- Assignments
- Case studies

- สังเกตการทำงาน
- คำให้การของพยาน
- สื่อภาพและเสียง
- หลักฐานการเรียนรู้หรือความสำเร็จก่อนหน้า
- คำถามที่เป็นลายลักษณ์อักษร
- คำถามปากเปล่า
- การมอบหมาย
- กรณีศึกษา

Where possible your assessor will integrate knowledge outcomes into practical observations through oral questioning.

หากเป็นไปได้ ผู้ประเมินของคุณจะรวมผลลัพธ์ของความรู้เข้ากับการสังเกตเชิงปฏิบัติผ่านการซักถามด้วยวาจา

# Knowledge



## Outcome 4

**Understand how to promote additional services or products to clients** เข้าใจวิธีการส่งเสริมบริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมให้กับลูกค้า

You can:	Portfolio reference / Assessor initials*
<p>a. Describe the organisation's procedures and systems for encouraging the use of additional services or products อธิบายขั้นตอนและระบบขององค์กรในการส่งเสริมการใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม</p>	
<p>b. Explain how additional services or products will benefit your clients อธิบายว่าบริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมจะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าของคุณอย่างไร</p>	
<p>c. Explain how your clients' use of additional services or products will benefit your organization อธิบายว่าการใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมของลูกค้าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรของคุณอย่างไร</p>	
<p>d. Identify the main factors that influence clients to use your services or products ระบุปัจจัยหลักที่โน้มน้าวให้ลูกค้าใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์ของคุณ</p>	
<p>e. Explain how to introduce additional services or products to clients outlining their benefits, overcoming reservations and agreeing to provide the additional services or products อธิบายวิธีการแนะนำบริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมให้กับลูกค้าโดยสรุปผลประโยชน์ เอาชนะการจ้อง และตกลงที่จะให้บริการหรือผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม</p>	
<p>f. State how to give appropriate, balanced information to clients about services or products ระบุวิธีการให้ข้อมูลที่เหมาะสมและสมดุลแก่ลูกค้าเกี่ยวกับบริการหรือผลิตภัณฑ์</p>	

\* Assessor initials to be inserted if orally questioned.

Requirements highlighted in white are assessed in the external written paper.

# Notes

Use this area for making notes and drawing diagrams



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---