



บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด  
จัดอบรมหลักสูตรออนไลน์ ผ่าน zoom



# เทคนิค...การพูดกับ “ลูกค้า”



## เพื่อสร้างความประทับใจ และความสำเร็จในการสนทนา

“การสื่อสารเป็นจุดเริ่มต้นของความเข้าใจและนำมาซึ่งความสำเร็จ” ขึ้นต้นเหล่านี้ก็เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ในการสื่อสารที่เข้าใจของ การใช้ภาษา น้ำเสียง และอากัปภิกขัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหา ที่ต้องการสื่อ สิ่งเหล่านี้จะปรากฏอยู่ในหลักสูตรนี้ เพื่อส่งเสริมทักษะตลอดจนเทคนิควิธีการพูดกับลูกค้า ได้อย่างเหมาะสมสร้างสรรค์และน่าประทับใจ

- 👉 “การพูด” เป็นองค์ประกอบหลักที่สร้างความสำเร็จให้กับงานบริการ
- 👉 “พูดเป็น พูดได้ พูดดี” ต้องมีเทคนิคในการพูดอย่างไร?
- 👉 เปลี่ยนอารมณ์ลูกค้าจาก “ลบ” ให้เป็น “บวก”
- 👉 ทักษะการพูดไม่ใช่ “พรสวรรค์” แต่เป็น “พรแสวง” ที่สามารถฝึกฝนได้



### กำหนดการอบรม

วันศุกร์ที่ 30 พฤษภาคม 2568  
(เวลา 09.00 - 16.00 น.)  
จัดอบรมออนไลน์ผ่าน ZOOM

### อัตราค่าอบรม

สมาชิก (Tax, HR)  
3,300 + VAT 231 = 3,531 บาท  
บุคคลทั่วไป  
3,800 + VAT 266 = 4,066 บาท

## หัวข้ออบรม

### Module 1 :

1. ความสำคัญของการพูดเพื่อสร้างความประทับใจและความสำเร็จในการสนทนา
2. ทักษะดี คุณสมบัติ และศักยภาพในการพูด
3. หลักมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสารที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
4. วิธีการสังเกต ประเมิน และวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า
5. โครงสร้างการพูดและการเลือกคำพูดเชิงบวกที่มีผลต่อการรับรู้ และสร้างความพึงพอใจในงานบริการ
6. การสร้างภาษาบริการ (Service Dictionary) ที่เป็นรูปแบบเฉพาะขององค์กร
7. ลักษณะของภาษาหรือคำวิบัติที่ก่อให้เกิดการโต้แย้งกับลูกค้า

### Module 2 :

1. สิ่งที่ต้องเผชิญ ยอมรับ และทำความเข้าใจก่อนพูดกับลูกค้า
2. ศิลปะการพูดเพื่อสร้างความประทับใจกับลูกค้า
  - การแนะนำตนเอง
  - การแนะนำผู้ร่วมสนทนา
  - การพูดเพื่อเปิดใจ โน้มน้าวใจ
  - การรับมือกับคำตำหนิ
  - การใช้คำพูดที่กระตุ้นอารมณ์ดี
  - การให้สิทธิพิเศษกับลูกค้า
  - การตอบสนองต่อความต้องการ
  - การอำนวยความสะดวก
  - การปิดการสนทนาอย่างมืออาชีพ
  - การใช้ภาษาทางโทรศัพท์และการพูดคุยนอกรอบหน้า
3. การพัฒนาบุคลิกภาพในการพูดกับลูกค้า
  - การสบตา (Eye Contact) ขณะพูดกับลูกค้า
  - การพูดกับการใช้ภาษาากาย (Body Language)
  - การฟังลูกค้าและการแสดงถึงความสนใจ การรับรู้
  - จังหวะ น้ำเสียง สีหน้า ที่แสดงถึงความเป็นมิตร
  - การรู้เท่าทันและการควบคุมอารมณ์ สถานการณ์

## วิทยากร

### อาจารย์สมพงษ์ สิงหา

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาบุคลากร

#### ประสบการณ์

- ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม บจ. แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย)
- ผู้จัดการศูนย์ฝึกอบรม บจ. ฮอทพอทกรุ๊ป,
- Training & Audit Manager บจ. Ecolab (ประเทศไทย)

ชำระค่าสัมมนาเป็น เงินสด หรือ เช็ค สั่งจ่ายในนาม บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด

178 อาคารธรรมนิติ ชั้น 4 ซ.เพิ่มทรัพย์ (ประชาชื่น 20) ถ.ประชาชื่น แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 010-553-300-1556 (สำนักงานใหญ่) (กรณีไม่มีหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย ต้องชำระเต็มจำนวน) งดรับเช็คส่วนตัว

ยังอบรมมาก ยังเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลงรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%

สำรองที่นั่งได้ที่ Tel. 02-555-0700 กด 1,080-251-9946,086-378-8470 Website. www.dst.co.th



บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด  
จัดอบรมหลักสูตรออนไลน์ ผ่าน zoom

**หลักสูตรนี้ไม่นับชั่วโมง**  
ผู้ทำบัญชี และ ผู้สอบบัญชี

# ขั้นตอนการสมัครและใช้งาน

**1** ลงทะเบียนการสัมมนาผ่าน [www.dst.co.th](http://www.dst.co.th)

คลิกเพื่อลงทะเบียน

เมื่อท่านลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว ท่านจะได้รับการยืนยันจาก e-mail : [seminar@dst.co.th](mailto:seminar@dst.co.th)

**2** ชำระเงิน (ผ่านระบบ QR CODE หรือโอนเงินผ่านธนาคาร) ก่อนวันอบรม

เมื่อท่านชำระเงินเรียบร้อยแล้ว \*\*เฉพาะกรณีโอนเงินผ่านธนาคาร กรุณาส่งหลักฐานการชำระเงิน มาที่ e-mail : [e-payment@dharma.co.th](mailto:e-payment@dharma.co.th)

**3** รอรับ e-mail จากเจ้าหน้าที่ธรรมนิติ (.....@dharma.co.th)

- Link เข้าห้องสัมมนา (คลิก Link ณ วันสัมมนา)
- เอกสารประกอบการสัมมนา

**แบบฟอร์มตัวอย่าง**

**4** ผู้เข้าสัมมนาติดตั้งโปรแกรม Zoom Version ล่าสุด แล้วลงทะเบียนโปรแกรมให้พร้อมใช้งาน

- ติดตั้งโปรแกรมบน Computer PC และ Notebook (คลิกที่ Link URL <https://zoom.us/download> เลือก Download Zoom Client for Meetings)

- ควรติดตั้งโปรแกรมลงบนคอมพิวเตอร์ หรือ Notebook ที่มีกล้อง โดยเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วไม่ต่ำกว่า 10 Mbps เพื่อการสัมมนาที่มีประสิทธิภาพ

## เงื่อนไขการเข้าอบรม

1. กำหนดจำนวนผู้เข้าสัมมนา 1 ท่าน / 1 User
2. ผู้เข้าสัมมนาต้องเข้าห้องสัมมนาก่อนเวลาที่ระบุไว้อย่างน้อย 20 นาที
3. ผู้เข้าสัมมนาต้องตั้งชื่อบัญชี ZOOM เป็นชื่อ-นามสกุลจริง ด้วยภาษาไทย ให้ตรงตามบัตรประชาชน
4. ผู้เข้าสัมมนาสามารถกดปุ่มยกมือ (Raise Hand) พิมพ์ข้อคำถามผ่านช่องทางแชทได้ในระหว่างการอบรม
5. หนังสือรับรองจะจัดส่งให้ทาง e-mail ภายใน 3 วันทำการ หลังเสร็จสิ้นการอบรม
6. เมื่อท่านชำระเงิน บริษัทฯ จะส่ง Link การเข้าสัมมนาและไฟล์เอกสารล่วงหน้า 3 วันทำการก่อนวันสัมมนา โดยทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกและคืนเงินทุกกรณี

- ห้ามบันทึกภาพ วิดีโอ แอร์ หรือนำไปเผยแพร่ (สงวนลิขสิทธิ์) -

ยังอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลงรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%  
สนใจสำรองที่นั่งได้ที่ Tel. 02-555-0700 กด 1, 081-359-5048, 080-251-9946 Website. [www.dst.co.th](http://www.dst.co.th)