



บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด
จัดอบรมหลักสูตรออนไลน์ ผ่าน zoom

สงวนลิขสิทธิ์
รหัส 07253Z

SCAN เพื่อจองอบรม



เทคนิค...การพูดกับ



“ลูกค้า”

เพื่อสร้างความประทับใจ และความสำเร็จในการสนทนาแบบ**องค์การชั้นนำ**

“การสื่อสารเป็นจุดเริ่มต้นของความเข้าใจและนำมาซึ่งความสำเร็จ” ขั้นตอนเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ในการสื่อสารที่เข้าใจ การใช้ภาษา น้ำเสียง และอากัปกิริยาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่ต้องการสื่อ สิ่งเหล่านี้จะปรากฏอยู่ในหลักสูตรนี้ เพื่อส่งเสริมทักษะ ตลอดจนเทคนิควิธีการพูดกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสมสร้างสรรค์และน่าประทับใจ



“การพูด” เป็นองค์ประกอบหลักที่สร้างความสำเร็จให้กับงานบริการ



“พูดเป็น พูดได้ พูดดี” ต้องมีเทคนิคในการพูดอย่างไร?



เปลี่ยนอารมณ์ลูกค้าจาก “ลบ” ให้เป็น “บวก”



ทักษะการพูดไม่ใช่ “พรสวรรค์” แต่เป็น “พรแสวง” ที่สามารถฝึกฝนได้

กำหนดการอบรม

วันศุกร์ที่ 28 สิงหาคม 2569

(เวลา 09.00 - 16.00 น.)

จัดอบรมออนไลน์ผ่าน ZOOM

อัตราค่าอบรม

สมาชิก (Tax, HR)

3,400 + VAT 238 = 3,638 บาท

บุคคลทั่วไป

3,900 + VAT 273 = 4,173 บาท

หัวข้ออบรม

1. ความสำคัญของการพูดเพื่อสร้างความประทับใจและความสำเร็จในการสนทนา
2. สิ่งที่นักพูดในงานบริการต้องเผชิญ ยอมรับ และทำความเข้าใจก่อนพูดกับลูกค้า
3. หลักการสื่อสารที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
4. การสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือผ่านบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ
 - 4.1 ความคิด ทักษะ และคุณสมบัติ
 - 4.2 การแต่งกาย การยืน การเดิน ท่าทางการแสดงออก
 - 4.3 การสบตา น้ำเสียง สีหน้า และแววตาในการพูดกับลูกค้า
 - 4.4 การรู้เท่าทัน การควบคุมอารมณ์ และสถานการณ์
5. เทคนิคการใช้คำพูดให้เหมาะสมกับงานบริการ
 - 5.1 ลักษณะของภาษาหรือคำวิบัติที่ก่อให้เกิดการโต้แย้งกับลูกค้า
 - 5.2 การเลือกใช้ถ้อยคำเชิงบวก หลีกเลี่ยงคำเชิงลบ และตัวอย่างคำพูดเชิงบวกที่ใช้ในงานบริการ
 - 5.3 การเน้นย้ำสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และให้ข้อมูลที่ชัดเจนอย่างตรงไปตรงมา
 - 5.4 ตัวอย่าง บทสนทนาการสื่อสารที่สร้างความประทับใจ
6. การสร้างภาษาบริการ (Service Dictionary) ที่เป็นรูปแบบเฉพาะขององค์กร
7. วิธีการสังเกต ประเมิน และวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า
8. แนวทางการพูดอย่างเหมาะสมกับลูกค้าหลากหลายสไตล์
 - 8.1 ลูกค้านักวิจารณ์
 - 8.2 ลูกค้าที่ตัดสินใจไม่ได้
 - 8.3 ลูกค้าที่รอไม่เป็น
 - 8.4 ลูกค้าที่รู้ทุกเรื่อง
 - 8.5 ลูกค้าเรื่องเยอะ
9. การรับมือเมื่อลูกค้าเกิดความไม่พอใจ พร้อมแนวปฏิบัติเพื่อพลิกวิกฤตเป็นโอกาส
 - 9.1 การควบคุมอารมณ์ น้ำเสียง และสีหน้าในสถานการณ์ดังเคียวย
 - 9.2 การพูดและแสดงท่าทีแบบเห็นอกเห็นใจ (Empathy)
 - 9.3 การใช้คำพูดที่แสดงถึงการรับผิดชอบและขอโทษ
 - 9.4 การนำเสนอทางเลือกที่ช่วยให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ
 - 9.5 Case Study กรณีศึกษา การรับมือเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ

วิทยากร

อาจารย์สมพงศ์ สิงหา

- วิทยากรผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาบุคลากร
- วิทยากรผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ทางด้านการจัดกิจกรรมพนักงาน ฝ่ายฝึกอบรม บจ. เอ็ม เค เรสโตรองต์
- ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม บจ. แบสเคแคนยอน (ประเทศไทย)
- ผู้จัดการศูนย์ฝึกอบรม บจ. ฮอทพอทรู๊ป Training & Audit Manager บจ. Ecolab (ประเทศไทย)

ยิ่งอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย 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

คลิกเพื่อลงทะเบียน

หลักสูตรฝึกอบรม	วิทยากรผู้สอน	วันที่-เวลา	รหัสเข้าเรียน	จำนวนที่นั่ง	ค่าลงทะเบียน	ค่าอาหาร	รวม
13 ม.ค. 2563 09.00-12.30 น.	หลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านภาษี (e-tax Invoice) ใบรับ (e-Receipt) ใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับเงิน ใบเสร็จรับเงิน ใบเสร็จรับเงิน บรรยายโดย : อาจารย์อรรถ เสนอ สถานที่ : สโมสร Facebook LIVE (CPA รับเข้าเรียนเป็นภาษาอังกฤษ)	Zoom	800 VAT 56 856	1,200 VAT 84 1,284			
13 ม.ค. 2563 13.00-16.30 น.	Case Studies ศึกษากรณีศึกษาและวิเคราะห์ในประเด็น ภาษีและ และการใช้กฎหมายภาษีอากร บรรยายโดย : อาจารย์อรรถ เสนอ สถานที่ : สโมสร Facebook LIVE (CPA รับเข้าเรียนเป็นภาษาอังกฤษ)	Zoom	800 VAT 56 856	1,200 VAT 84 1,284			

เมื่อท่านลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว ท่านจะได้รับการยืนยันจาก e-mail : seminar@dst.co.th

2 ชำระเงิน

(ผ่านระบบ QR CODE หรือโอนเงินผ่านธนาคาร) ก่อนวันอบรม

จองหลักสูตรสัมมนาออนไลน์ เรียบร้อยแล้ว

1. ท่านสามารถชำระก่อนเรียนได้ ด้วยการสแกน QR Code หรือ Barcode ใต้

Invoice : 43429513
Ref 1 : 43429513
Ref 2 : 022633638001

จำนวนที่ต้องชำระเงิน
1,712.00 บาท

เมื่อท่านชำระเงินเรียบร้อยแล้ว **เฉพาะกรณีโอนเงินผ่านธนาคาร กรุณาส่งหลักฐานการชำระเงิน มาที่ e-mail : e-payment@dhamniti.co.th

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

- Link เข้าห้องสัมมนา (คลิก Link ณ วันสัมมนา)
- เอกสารประกอบการสัมมนา

แบบฟอร์มตัวอย่าง

Link Zoom สำหรับเข้าอบรม

หลักสูตร : มาตรฐานการบัญชีสำหรับผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (e-tax Invoice)
วันที่อบรม : 30 ธันวาคม 2565 (09.00-16.30 น.)
เริ่มเปิด Zoom เวลา : 08.00.00 น.

คลิก Link Zoom และ เอกสารประกอบการอบรม

4 ผู้เข้าสัมมนาดาวน์โหลดโปรแกรม Zoom Version ล่าสุด

แล้วลงทะเบียนโปรแกรมให้พร้อมใช้งาน

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

Zoom Client for Meetings

The web browser client will download automatically when you start or join your first Zoom meeting, and is also available for manual download here.

Download Version 5.0.0 (23168.0427)

- 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) พิมพ์ข้อความผ่านช่องทางแชทได้ในระหว่างการอบรม
5. หนังสือรับรองจะจัดส่งให้ทาง e-mail ภายใน 3 วันทำการ หลังเสร็จสิ้นการอบรม
6. เมื่อท่านชำระเงิน บริษัทฯ จะส่ง Link การเข้าสัมมนาและไฟล์เอกสารล่วงหน้า 3 วันทำการก่อนวันสัมมนา โดยทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกและคืนเงินทุกกรณี

- ห้ามบันทึกภาพ วิดีโอ หรือนำไปเผยแพร่ (สงวนลิขสิทธิ์) -

ยังอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลงรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%
สนใจสำรองที่นั่งได้ที่ Tel. 02-555-0700 กด 1, 081-359-5048, 080-251-9946 Website. www.dst.co.th