



เทคนิค...การพูดกับ



“ลูกค้า”

เพื่อสร้างความประทับใจ

และความสำเร็จในการสนทนาแบบ**องค์การชั้นนำ**

“การสื่อสารเป็นจุดเริ่มต้นของความเข้าใจและนำมาซึ่งความสำเร็จ” ขั้นตอนเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ในการสื่อสารที่เข้าใจ การใช้ภาษา น้ำเสียง และอากัปกิริยาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่ต้องการสื่อ สิ่งเหล่านี้จะปรากฏอยู่ในหลักสูตรนี้ เพื่อส่งเสริมทักษะตลอดจนเทคนิควิธีการพูดกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสมสร้างสรรค์และน่าประทับใจ



“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.) ณ ห้องอบรม

โรงแรมจูปีลี เพรสทีจิวัน รัชดาภิเษก

(ถ.รัชดาภิเษก สี่แยกห้วยขวาง)

รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT สถานีห้วยขวาง ทางออกที่ 2

อัตราค่าอบรม

สมาชิก (Tax, HR)

4,000 + VAT 280 = 4,280 บาท

บุคคลทั่วไป

4,700 + VAT 329 = 5,029 บาท

(รวมเอกสาร ค่ากาแฟ อาหารว่าง อาหารกลางวัน)

ยังอบรมมาก ยังเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลงรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%

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

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. ฮอทพอทกรุ๊ป 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