



เทคนิค...การพูดกับ



“ลูกค้า”

เพื่อสร้างความประทับใจ

สำหรับงานบริการ

- 🗣️ “การพูด” เป็นองค์ประกอบหลัก ที่สร้างความสำเร็จให้กับงานบริการ
- 🗣️ “พูดเป็น พูดได้ พูดดี” ต้องมีเทคนิคในการพูดอย่างไร?
- 🗣️ เปลี่ยนอารมณ์ลูกค้า จาก “ลบ” ให้เป็น “บวก”
- 🗣️ ทักษะการพูด ไม่ใช่ “พรสวรรค์” แต่เป็น “พรแสวง” ที่สามารถฝึกฝนได้

“การสื่อสารเป็นจุดเริ่มต้นของความเข้าใจและนำมาซึ่งความสำเร็จ” ขึ้นตอนเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ในการสื่อสารที่เข้าใจของการใช้ภาษา น้ำเสียง และ อากัปกิริยาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร สิ่งเหล่านี้จะปรากฏอยู่ในหลักสูตรนี้เพื่อส่งเสริมทักษะ ตลอดจนเทคนิควิธีการพูดกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม สร้างสรรค์ และน่าประทับใจ

กำหนดการสัมมนา

วันพุธที่ 14 ตุลาคม 2563

(เวลา 09.00 - 16.00) ณ ห้องสัมมนา

โรงแรมโนโวเทล บางนา

ถ.ศรีนครินทร์

อัตราค่าสัมมนา

สมาชิก (Tax, HR)

3,900 + VAT 273 = 4,173 บาท

บุคคลทั่วไป

4,600 + VAT 322 = 4,922 บาท

(รวมเอกสาร ค่ากาแฟ อาหารว่าง อาหารกลางวัน)

หัวข้อสัมมนา

Module 1 :

1. ความหมาย ความสำคัญของการพูด เพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ
2. ทศนคติ คุณสมบัติ และศักยภาพของนักพูดมืออาชีพในงานบริการ
3. หลักมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร ที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
4. วิธีการสังเกต ประเมิน และวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า
5. โครงสร้างการพูดที่มีผลต่อการรับรู้ และสร้างความพึงพอใจในงานบริการ
6. การสร้างภาษาบริการ (Service Dictionary) ที่เป็นรูปแบบเฉพาะขององค์กร
7. ลักษณะของภาษาหรือคำวิบัติที่ก่อให้เกิดการโต้แย้งกับลูกค้า และการเลือกคำพูดเชิงบวก

Module 2 :

1. สิ่งที่นักพูดในงานบริการต้องเผชิญ ยอมรับ และทำความเข้าใจ ก่อนพูดกับลูกค้า
2. ศิลปะการพูดเพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ
 - การแนะนำตนเอง
 - การพูดเพื่อเปิดใจ โน้มน้าวใจ
 - การใช้คำพูดที่กระตุ้นอารมณ์ดี
 - การตอบสนองต่อความต้องการ
 - การปิดการสนทนาอย่างมืออาชีพ
 - การใช้ภาษาทางโทรศัพท์ และการพูดคุยกะแบบเผชิญหน้า
3. การพัฒนาบุคลิกภาพในการพูดกับลูกค้า
 - การสบตา (Eye Contact) ขณะพูดกับลูกค้า
 - การพูดกับการใช้ภาษากาย (Body Language)
 - การฟังลูกค้าและการแสดงถึงความสนใจ การรับรู้
 - จังหวะ น้ำเสียง สีหน้า ที่แสดงถึงความเป็นมิตร
 - การรู้เท่าทันและการควบคุมอารมณ์ สถานการณ์

วิทยากร

ดร.จรัส ไรต์พิบูลย์กรวิทย์

- วิทยากรบรรยายทางด้านการให้บริการลูกค้า การสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ การสร้างความประทับใจในงานบริการ

อาจารย์สมพงษ์ สิงหา

- 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 ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลดรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%

สนใจสำรองที่นั่งได้ที่ TEL 02-555-0700 กด 1, 02-587-6860-64 FAX 02-555-0710