



บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด  
จัดอบรมหลักสูตรออนไลน์ ผ่าน ZOOM



# เทคนิค...การพูดกับ



# “ลูกค้า”

เพื่อสร้างความประทับใจ

# สำหรับงานบริการ

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

“การสื่อสารเป็นจุดเริ่มต้นของความเข้าใจและนำมาซึ่งความสำเร็จ”

ขั้นตอนเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ในการสื่อสารที่ซ้ำของกรใช้ภาษาน้ำเสียง และ อากัปกริยาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่ต้องการสื่อสารเหล่านี้จะปรากฏอยู่ในหลักสูตรนี้ เพื่อส่งเสริมทักษะ ตลอดจนเทคนิควิธีการพูดกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสมสร้างสรรค์ และน่าประทับใจ

## กำหนดการสัมมนา

วันศุกร์ที่ 18 พฤศจิกายน 2565  
(เวลา 09.00 - 16.00)  
จัดอบรมออนไลน์ผ่าน ZOOM

## อัตราค่าสัมมนา

สมาชิก (Tax, HR)  
2,700 + VAT 189 = 2,889 บาท  
บุคคลทั่วไป  
3,200 + VAT 224 = 3,424 บาท

## หัวข้อสัมมนา

### Module 1 :

1. ความหมาย ความสำคัญของการพูด เพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ
2. ทักษะคิด คุณสมบัติน 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 และการพูดคุยแบบเผชิญหน้า
  - การแนะนำตนเอง
  - การแนะนำผู้ร่วมสนทนา
  - การรับมือกับคำตำหนิ
  - การให้สิทธิพิเศษกับลูกค้า
  - การอำนวยความสะดวก
3. การพัฒนาบุคลิกภาพในการพูดกับลูกค้า
  - การสบตา (Eye Contact) ขณะพูดกับลูกค้า
  - การพูดกับการใช้ภาษากาย (Body Language)
  - การฟังลูกค้าและการแสดงถึงความสนใจ การรับรู้
  - จังหวะ น้ำเสียง สีหน้า ที่แสดงถึงความเป็นมิตร
  - การรู้เท่าทันและการควบคุมอารมณ์ สถานการณ์

## อาจารย์สมพงษ์ สิงหา

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาบุคลากร

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ทางด้านการจัดกิจกรรมพนักงาน

ฝ่ายฝึกอบรม บจ. เอ็ม เค เรสโตรองต์

## วิทยากร

ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม บจ. แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย)

ผู้จัดการศูนย์ฝึกอบรม บจ. ฮอฟฟอทกรุ๊ป

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

**ยิ่งอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลงรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%**

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



บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด  
จัดอบรมหลักสูตรออนไลน์ ผ่าน zoom

**หลักสูตรนี้ไม่นับชั่วโมง  
พู่ทำบัญชี และ พู่สอบบัญชี**

# ขั้นตอนการสมัครและเข้าใช้งาน

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

**คลิกเพื่อลงทะเบียน**

#	วันที่	ชื่อสัมมนา	ผู้จัด	ค่าธรรมเนียม		ค่าลงทะเบียน	
				CPA	CPA	สมาชิก	ทั่วไป
13	ท.ค. 2563	หลักสูตรและวิธีการออกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-tax Invoice) แบบ (e-Receipt) แบบพิมพ์ ใบเสร็จรับเงิน และใบรับชำระเงิน : อาจารย์อุษรพร เสนาใจ	Zoom	-	-	800	1,200
13	ท.ค. 2563	Case Studies ศึกษาจากกรณีศึกษาในทางภาษี ใบเสร็จรับเงิน และใบรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ : อาจารย์อุษรพร เสนาใจ	Zoom	-	-	800	1,200

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

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

จำนวนที่ต้องชำระเงิน  
**1,712.00 บาท**

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

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

- Link เข้าห้องสัมมนา (คลิก Link ณ วันสัมมนา)
- เอกสารประกอบการสัมมนา

**แบบฟอร์มตัวอย่าง**

Link Zoom สำหรับเข้าร่วม

คลิก Link ZOOM และ เอกสารประกอบการอบรม

**4** ผู้เข้าสัมมนาคัดตั้งโปรแกรม Zoom Version ล่าสุด แล้วลงทะเบียนโปรแกรมให้พร้อมใช้งาน

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

**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 วีดีโอ แอร์ หรือนำไปเผยแพร่ (สงวนลิขสิทธิ์) -