

สื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ รุ่นที่ 39

Grid talk Great Telephone



“การสื่อสารทางโทรศัพท์ สามารถช่วยให้คุณและองค์กรได้รับความน่าเชื่อถือได้อย่างไร?”

วันที่จัด วันพุธที่ 27 กุมภาพันธ์ 2562

เวลา 09:00-16:30 น. (ลงทะเบียนเวลา 08.00 น.) รับจำนวน 20 ท่าน

สถานที่ ณ ห้องสัมมนา สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

สมาชิก : 3,000 + VAT 7% 210 = 3,210 บาท

(สมาชิก ส.ส.ท., นักศึกษาปริญญาตรี, หน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ)

บุคคลทั่วไป : 3,500 + VAT 7% 245 = 3,745 บาท

“คุยโทรศัพท์...ไม่ได้ไปแค่เสียง” แต่การคุยโทรศัพท์ที่ชะตาคุณด้วยว่า คุณเป็นคนอย่างไร น่าไว้วางใจ หรือน่าเชื่อถือหรือไม่ บ่อยครั้งในสถานการณ์ธุรกิจการพูดคุยโทรศัพท์สามารถทำให้ข้อตกลงต่างๆ ในสัญญาสามารถบรรลุลงอย่างง่ายดาย แต่ก็มีหลายครั้งที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกแย่ รู้สึกไม่ดี แกรมพวกเขาพร้อมที่จะร้องเรียนกับพฤติกรรมทางคำพูดที่คุณคิดน้อยเกินไป หรือไม่ก็พวกคุณตรวจสอบข้อมูลไม่ดีพอ แต่ดันโทรศัพท์ไปทวงถามลูกค้าและคาดกันความจริงแบบเอาเป็นเอาตาย

เชื่อเถอะว่า...ใครๆ ก็ชอบคนที่พูดดี สื่อสารด้วยวาจาสุภาพ หรือรู้สึกดีกับคนที่พูดด้วยถ้อยคำที่ให้เกียรติและเคารพในความเป็นมนุษย์ ซึ่งจุดนี้ถือว่า เป็นหัวใจในการสื่อสารทางโทรศัพท์เลยทีเดียว เพราะคนที่คุยด้วย พวกเขาไม่เห็นหน้าพวกคุณ แต่พวกเขาตีความจากเสียงที่ได้ยิน รับรู้ความคิดของคุณผ่านข้อความที่ได้รับ ประกอบกับการจับจังหวะการพูดและอารมณ์ผ่านน้ำเสียงที่คุณสื่อสารกับพวกเขา ทั้งหมดนี้อาจทำให้คุณและบริษัทอันเป็นที่รักยืนอยู่ปากเหตุก็เป็นได้ หากคุณเลือกใช้ถ้อยคำ หรือวิธีพูดที่ปราศจากถากถำ “ห่วย...โง่...โง่”

สิ่งที่คุณจะได้รับจากหลักสูตรนี้

- ทักษะการสร้างทัศนคติเชิงบวกในการสื่อสารทางโทรศัพท์
- ทักษะการใช้คำพูดประดิษฐ์เพื่อสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีชั้นเชิง
- ทักษะการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าให้กับลูกค้า
- ทักษะการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับคู่สนทนาในทุกมิติ
- ทักษะการใช้จิตวิทยาในการฟังและตอบสนองแบบโน้มน้าวใจ

คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา

- ผู้บริหาร หัวหน้างาน ที่ปรึกษาทางธุรกิจ หรือผู้ดูแลโครงการต่างๆ
- นักประสานงาน นักประชาสัมพันธ์ เลขานุการ หรือผู้ช่วยผู้บริหารทุกระดับ
- นักขาย นักการตลาด หรือบุคลากรในสายงานบริการลูกค้าทุกระดับ
- บุคคลที่สนใจพัฒนาทักษะการสร้างสื่อสารทางโทรศัพท์

หัวข้อการอบรมและสัมมนา

Goal: ยกหูคุยโทรศัพท์ไปเพื่ออะไร

- ใครโทรมา...โทรมาทำไมครับ!
- ที่โทรหาเพราะมีเรื่องด่วนสุด
- ก่อนยกหูเตรียมเป้าหมายและประเด็นให้ชัด

Relationship: พูดคุยแบบกระชับสัมพันธ์

- เสียงแรกที่ได้ยินสร้างความประทับใจ
- “ห่วย...โง่” กฎแห่งการสร้างภาพลักษณ์
- คำพูดที่ใช้กับการให้เกียรติคู่สนทนา
- จัดการอารมณ์ฉุนเฉียวและอารมณ์ของคุณ

Interactive: พูดแล้วคลิก...คุยแล้วทะลุใจ

- ปรับจังหวะการพูดให้คล้ายเสียงที่ได้ยิน
- ตอบรับเป็นจังหวะสร้างความเห็นอกเห็นใจ
- สรุปความต้องการและแถลงวิธีแก้ไข

Direct Service: บริการปุ๊บจบที่คนเดียว

- คุยเปิดและพูดปิดจบครบภายในสายเดียว
- มารยาทในการจัดการเรื่องที่เราไม่รู้
- ติดต่อกลับกับการกำหนดระยะเวลาที่สบายใจ
- การจดโน้ตแบบย่อและทวนความถูกต้อง

ภาพกิจกรรมอบรม



“เรามุ่งหวังที่จะพัฒนาบุคลากรไทย ให้มีสมรรถนะและศักยภาพเป็นเลิศ เพื่อการพัฒนาอย่างมีความสุข”

อ.เกสร วลัยจันทร์
Training Consultant

Mobile: 089 123 6120 E-mail: ketsara.w@thmail.com



😊 หลักสูตรที่แนะนำเพื่อต่อยอดการเรียนรู้ 😊

1. การพูดและการฟังเพื่อการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ในที่ทำงาน
 2. ทักษะการสื่อสารเพื่อผูกมิตรและจูงใจผู้อื่น.
 3. การสร้างนิสัยใหม่ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- สนใจสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่ 02-717-3000 ต่อ 81

วิทยากร

คุณเกสร วลัยจันทร์

ที่ปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากรในองค์กร
ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลิกภาพและการสื่อสาร