

จุดประกายการฟังเชิงรุกสู่ความสำเร็จ Spark up ... Active Listening for Success

🍌 หลักการและเหตุผล

ในโลกแห่งการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในยุคปัจจุบัน และกระแสทุนนิยมที่ประดังเข้ามา เป็นเหตุให้พฤติกรรมของลูกค้เกิดการเปลี่ยนแปลง แนวโน้มการทำธุรกิจจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนตาม โดยเฉพาะการพัฒนาสื่อสาร เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ส่งผลให้เกิดการสร้างรายได้แก่องค์กรมากขึ้น

ใครก็ตามที่ใช้แนวทางการสื่อสารแบบเหมือนเดิม อาจต้องประสบปัญหา แต่ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการสื่อสารได้นั้นต้องสามารถฟังเชิงรุก จับประเด็น เข้าใจลูกค้า คิดวิเคราะห์ได้อย่างรวดเร็วเฉียบพลัน สามารถให้คำปรึกษาอย่างตรงใจ ตรงประเด็น รวดเร็ว มีชั้นเชิง มีมาตรฐานแห่งความเป็นมืออาชีพพร้อมที่จะปรับตัวตามสถานการณ์

นอกจากนี้ หากพนักงานสามารถเข้าใจความคิด บุคลิกภาพของลูกค้าว่ามีลักษณะที่แตกต่างกัน และพนักงานสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสาร วิธีการนำเสนอ ชะเง้อลูกค้าในแต่ละแบบ แต่ละสไตล์ ยิ่งถือว่าเป็นเครื่องมือที่จะนำพาองค์กรก้าวกระโดดเหนือคู่แข่งอย่างไม่เห็นฝุ่น

ดังนั้นหลักสูตรนี้ ออกแบบมาขึ้นเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ มอบแนวทางในการพัฒนาตนเอง เคล็ดลับในการเอาชนะใจลูกค้า สร้างทัศนคติเชิงบวกให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานทุกท่านสามารถนำกลับไปพัฒนา ยกระดับการสื่อสารให้กลายเป็นพนักงานมืออาชีพ สร้างความรุ่งโรจน์แก่ตนเอง และองค์กรต่อไป

🍌 เนื้อหา

- การฟังเชิงรุก คือ อะไร?
- ความสำคัญของการฟังเชิงรุก (Active Listener)
- ฟังอย่างไร จึงเรียกว่า การฟังเชิงรุก
- การฟัง สามารถเอาชนะคู่แข่งสนทนาได้อย่างไร
- เคล็ดลับการโน้มน้าวใจคู่สนทนา ด้วยการฟังเชิงรุก
- เทคนิคการค้นหาความหมายที่แท้จริงของคู่สนทนา
- เทคนิคการตั้งคำถาม เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริง
- การค้นหาความเข้าใจ และจับใจความสำคัญ
- เทคนิคการจำประเด็นสำคัญด้วย 5W1H
- แนวทางการสร้างความร่วมมือที่ดีในการทำงาน
- แนวทางการพัฒนาตนเองในด้านการสื่อสาร
- สรุป คำถาม ตอบ

🍌 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- สร้างบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ มีความสนุกสนาน เป็นกันเอง กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก
- สร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้เข้าอบรม
- กระตุ้นให้พนักงานตอบคำถาม และ แสดงความคิดเห็น
- สอดแทรกบทเรียนการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เพื่อไปถึงเป้าหมาย
- สอดแทรกบทเรียนของการให้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้าอบรม

รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

วิทยากร

อาจารย์ไวยุทธ์ แสงอสังการ