

## เทคนิคการสื่อสาร และเจรจา เพื่อบริการที่เป็นเลิศ Communication & Negotiation for Service Excellence

### 📌 หลักการและเหตุผล

“ปัญหาในงานบริการ ประมาณ 60 -80% เกิดจากการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ”  
ไม่ทราบว่าคุณเห็นด้วยหรือไม่ ถ้าคุณเห็นด้วย หลักสูตรนี้จะช่วยให้คุณในการแก้ปัญหาการสื่อสารในการบริการให้ดีขึ้น ช่วยให้เข้าใจลูกค้าได้ดีขึ้น ช่วยให้การบริการดีขึ้น ลดปัญหาการทำงาน ทำให้การทำงานราบรื่น และประสบความสำเร็จด้วยดี

นอกจากนี้ เรายังเสริมในเรื่อง เทคนิคการเจรจาต่อรองเพื่อนำมาซึ่งความร่วมมือที่ดี เพื่อความสำเร็จต่อตนเอง และองค์กร การสร้างมิตรภาพ มนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการคิดเป็น ชนะ-ชนะ (Win-Win thinking) ซึ่งเป็นกุญแจแห่งการเจรจาที่ประสบความสำเร็จ

ดังนั้น หลักสูตรนี้จะดึงนำ กิจกรรมเกมส์ และ Workshop มาส่งเสริมการเรียนรู้ให้ทุกคนเห็นความสำคัญและเคล็ดลับของการสื่อสาร การเจรจาต่อรอง เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ ส่งผลสู่ความสำเร็จต่อไป

### 📌 วัตถุประสงค์

1. เพื่อกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานเห็นความสำคัญของการสื่อสาร
2. เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเห็นความสำคัญของลูกค้า และ การบริการ
3. เพื่อกระตุ้นให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร ส่งผลต่อธุรกิจอย่างไร
4. สามารถใช้กลยุทธ์และเทคนิคต่าง ๆ เพื่อให้การสื่อสารมี ประสิทธิภาพ และสร้างความประทับใจ
5. สามารถวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้
6. เพื่อสามารถตอบข้อโต้แย้งลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. เพื่อให้ทราบถึงแนวปฏิบัติการตอบข้อโต้แย้งของลูกค้า
8. ประเภทของการเจรจาต่อรอง
9. กรอบความคิดแบบ ชนะ-ชนะ (Win-Win Thinking)

### 📌 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

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

### 📌 เนื้อหา

1. กฎแห่งการให้บริการ
  - o ความสำคัญของลูกค้า
  - o ความสำคัญของการบริการ
  - o การบริการส่งผลต่อความสำเร็จการทำงานได้อย่างไร?
  - o การบริการ เพิ่มรายได้องค์กร
2. ความคาดหวังของลูกค้า : บันไดขั้นแรกสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ

3. หัวใจของการสื่อสาร
  - o ความสำคัญของการสื่อสาร
  - o การสื่อสารสู่ความสำเร็จในการทำงาน
4. เคล็ดลับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจ
5. การเป็นผู้ฟังที่ดี (Active Listener)
6. น้ำเสียง – ภาษากาย อิทธิพลหลักของการสื่อสาร
7. กรอบความคิดแบบ ชนะ-ชนะ (Win-Win Thinking)
8. ประเภทของการเจรจาต่อรอง
9. กลวิธีของการเจรจาต่อรอง
  - i. เอาใจเขามาใส่ใจเรา
  - ii. อารมณ์
  - iii. การสื่อสาร
  - iv. กันไว้ดีกว่าแก้
  - v. แยกตัวบุคคลออกจากปัญหา
  - vi. ถามคำถามเพื่อทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า
  - vii. คอยกันเรื่องความต้องการ
10. การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการบริการ การสื่อสาร และเจรจา
11. แนวทางการตอบข้อโต้

## รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

## วิทยากร

อาจารย์ไวยวิทย์ แสงอสังการ