

## ทักษะการเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ Effective Negotiation Skill

### หลักการและเหตุผล

ในชีวิตการทำงานของทุกองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ต้องรับผิดชอบในงานที่ต้องมีการเจรจาระหว่างลูกค้าหรือคู่ค้า คงไม่สามารถหลีกเลี่ยง ความต้องการที่แตกต่างกัน หรือการมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน ความสามารถในการเจรจาต่อรองให้คล้อยตามและการควบคุมสถานการณ์ให้เป็นไปตามที่กำหนดเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการรักษาหรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ การใช้วิธีการเจรจาต่อรอง การโน้มน้าวใจที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการคล้อยตามทางความคิด และยอมรับหรือยินยอมปรับเปลี่ยนตามผู้โน้มน้าวใจโดยสามารถคงความมั่นคงของความสัมพันธ์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมากในการสร้างสรรค์ธุรกิจให้เจริญก้าวหน้า

วิทยากรได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องนี้ จึงได้พัฒนาหลักสูตร "Effective Negotiation Skill: ทักษะการเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ" ขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจและเพิ่มทักษะในการเจรจาต่อรองและการพูดการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวและจูงใจ ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รักษาและสร้างโอกาสทางธุรกิจในเจริญรุดหน้ามากขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในกฎเกณฑ์พื้นฐานของการเจรจาต่อรอง
2. เพื่อเสริมสร้างทักษะ และกลวิธีในการเจรจาต่อรอง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงหลักจิตวิทยาในการโน้มน้าวใจคน รวมถึงลูกค้า
4. เพื่อเสริมสร้างทักษะในการพูดการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวและจูงใจคู่เจรจา
5. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ ความรู้ และทักษะการเจรจาต่อรองและทักษะการโน้มน้าวใจเพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### เนื้อหา

#### **Session 1 : 9.00-10.30 น.**

1. กฎการเจรจาต่อรอง ความจริงพื้นฐาน 5 ประการ ที่นักขาย หรือนักเจรจาต้องรู้
2. กลยุทธ์การครองเกม หลัก 3 ประการ รู้วัตถุประสงค์ รู้เรื่องลูกค้าหรือคนที่จะเจรจาด้วย และการวางแผนแนวทางเพื่อการเจรจบรรลุเป้าหมาย
3. กิจกรรม "รู้เขา รู้เรา" เพื่อเตรียมตัวในการเจรจา และวิธีการหาข้อมูลของลูกค้าหรือคู่เจรจา

#### **Break : 10.30-10.45 น.**

#### **Session 2 : 10.45-12.00 น.**

4. กลยุทธ์ในการเจรจา โน้มน้าวใจที่มีประสิทธิภาพ 9 ข้อ สำหรับคนทำงานในยุคใหม่
5. อุปสรรคที่ครอบงำเมื่อต้องเผชิญหน้ากับคู่เจรจา และ 12 องค์ประกอบในการสร้างความน่าเชื่อถือ
6. ขั้นตอน การวิเคราะห์ การวางแผน และการเจรจา  
กิจกรรม "อะไรคือความแตกต่างของมืออาชีพ"

#### **Lunch : 12.00-13.00 น.**

#### **Session 3 : 13.00-14.30 น.**

7. องค์ประกอบสำคัญที่กำหนดชัยชนะของนักเจรจาและนักโน้มน้าวใจ  
พร้อมทำแบบประเมินว่าคุณมีสไตล์การเจรจาในรูปแบบใด
8. แนวทางการพูดโน้มน้าวใจที่ทรงประสิทธิภาพ พร้อมฝึกปฏิบัติ
9. กิจกรรม "การสื่อสารในสถานการณ์ที่ยากลำบาก" ด้วย Model P-R-A-R-O

#### **Break : 14.30-14.45 น.**

#### **Session 4 : 14.45-16.00 น.**

9. สดุดยอการเจรจาแบบชนะ-ชนะ (Win – Win Negotiation)

10. การครอบครองเกมและการช่วงชิงสิทธิ์ในการสรุปประเด็น รวมถึง การกำหนดทางเลือกที่ดีที่สุดหากการเจรจาไม่เป็นไปตามคาดหวัง (Best Alternative to a Negotiated Agreement : BATNA)
11. สรุปการนำไปประยุกต์ใช้จริงของแต่ละท่าน และ ถาม-ตอบ ข้อสงสัย

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นผู้ที่มีทักษะและความสามารถในการพูดและการสื่อสารเพื่อการเจรจาต่อรองและเพื่อการโน้มน้าวใจ
2. เป็นผู้ที่สามารถเจรจาต่อรองและโน้มน้าวใจโดยอีกฝ่ายหนึ่งรับรู้ถึงชัยชนะด้วย
3. เป็นผู้ที่สามารถเจรจาต่อรองและโน้มน้าวใจโดยสามารถเพิ่มพูนความมั่นคงของความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือคู่เจรจา
4. เป็นผู้ที่สามารถสร้างโอกาสในการแข่งขันและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย สื่อมัลติมีเดีย และฝึกปฏิบัติจริงด้วยบทบาทสมมติ (Role Play) หรือการสาธิต โดยให้ผู้เข้าอบรมทุกคนมีส่วนร่วม

### วิธีการประเมินผล

ประเมินผลโดยการฝึกปฏิบัติ และทำการทดสอบความรู้ก่อนและหลังการอบรม

### เหมาะสำหรับ

Sales พนักงานบริการ ผู้บริหารและพนักงานที่ต้องใช้การเจรจาต่อรอง โน้มน้าวใจกับผู้อื่น

### วิทยากร

อาจารย์กิตติศักดิ์ วิวัฒน์ธนวงศ์