

เทคนิคการใช้โทรศัพท์ และศิลปะการสื่อสารสร้างความประทับใจ Telephone Communication Technique

📌 หลักการและเหตุผล

ปัญหาในการทำงานทุกวันนี้การสื่อสารเป็นปัจจัยหลักที่จะสร้าง หรือลดปัญหาในการทำงาน ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบจากการสื่อสาร คือ มีทัศนคติที่ไม่ถูกต้อง ไม่ตั้งใจรับฟังให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน น้ำเสียงไม่เต็มใจให้บริการ หรือช่วยเหลือ น้ำเสียง-ท่าทางในการสื่อสาร ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ต้องการสื่อ ภาษาที่ใช้ก่อให้เกิดความระคายเคืองมากกว่าก่อให้เกิดความร่วมมือ เหล่านี้ เป็นต้น

หลักสูตรนี้ จึงมีวัตถุประสงค์ที่จะชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสาร และแนะนำแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพลดปัญหาที่ไม่ควรที่จะเกิดขึ้นเนื่องจากสื่อสารที่ผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มความประทับใจแก่ผู้สนทนา ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งแนะนำแนวทางในการรับมือข้อร้องเรียน อย่างมืออาชีพ พลิกข้อร้องเรียนให้เป็นการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า และการสร้างโอกาสในการประชาสัมพันธ์ สินค้า หรือ บริการ ของบริษัทฯ

📌 วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจในหลักการบริหารงานด้านการบริการ (Service Management)
2. เพื่อให้สามารถวางกลยุทธ์ในการบริหารงานด้านการบริการได้ตรงตามวัตถุประสงค์
3. เพื่อให้สามารถสร้างคุณภาพและมาตรฐานในงานบริการ
4. เพื่อให้สามารถสร้างระบบการบริการที่ดีแก่ลูกค้าทั้งภายนอกและภายในได้

📌 เนื้อหา

1. ความจริงเกี่ยวกับการสื่อสาร (The truth of Communication)
2. ทัศนคติที่ดี ในการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจ
3. การเป็นผู้ฟังที่ดี (Active Listener)
4. น้ำเสียง – ภาษากาย อิทธิพลหลักของการสื่อสาร
5. พฤติกรรมการสื่อสารที่สร้างความไม่พอใจ
6. เคล็ดลับการสื่อสารโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
7. เคล็ดลับในการสร้างความประทับใจ
8. แนวทางการพัฒนาตนเองในด้านการสื่อสาร
9. พฤติกรรม และ ภาษา ที่เป็นเหตุก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
10. ภาษาราชการ
11. สรุป คำถาม คำตอบ

📌 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

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

รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

วิทยากร

อาจารย์ไวยุทธ แสงอสังการ