



Telephone Communication *for Service Excellence* เทคนิคการสื่อสารทางโทรศัพท์เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

หลักการและเหตุผล

ในโลกแห่งการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในยุคปัจจุบัน และ กระแสทุนนิยมที่ประดังเข้ามา เป็นเหตุในพฤติกรรมของลูกค้าเกิดการเปลี่ยนแปลง แนวโน้มการทำธุรกิจจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนตาม โดยเฉพาะการพัฒนาการสื่อสาร เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ส่งผลให้เกิดการสร้างรายได้แก่องค์กรมากขึ้น

ใครก็ตามที่ใช้แนวทางการสื่อสารแบบเหมือนเดิมๆ คงต้อง ล้าหนักแน่นอน!! แต่ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการสื่อสารได้นั้นต้องสามารถจับประเด็น เข้าใจลูกค้า คิดวิเคราะห์ได้อย่างรวดเร็วแล้วเรียบพลัน สามารถให้คำปรึกษาอย่าง ตรงใจ ตรงประเด็น รวดเร็ว มีชั้นเชิง *มีมาดแห่งความเป็นมืออาชีพ พร้อมทั้งจะปรับตัวตามสถานการณ์*

นอกจากนี้ หากพนักงานสามารถเข้าใจความคิด บุคลิกภาพ ของลูกค้าว่ามีลักษณะที่แตกต่างกัน และพนักงานสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสาร วิธีการนำเสนอ ชนะใจลูกค้าในแต่ละแบบ แต่ละสไตล์ ยิ่งถือว่าเป็นเครื่องมือที่จะนำพาองค์กรก้าวกระโดดเหนือคู่แข่งอย่างไม่เห็นฝุ่น

ดังนั้นหลักสูตรนี้ ออกแบบขึ้นมาเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ สร้างกำลังใจ มอบแนวทางในการพัฒนาตนเอง เคล็ดลับในการเอาชนะใจลูกค้า สร้างทัศนคติเชิงบวกให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานทุกท่านสามารถกลับไปพัฒนา *ยกระดับการสื่อสาร ให้กลายเป็น พนักงานมืออาชีพ สร้างความเจริญรุ่งโรจน์แก่ตนเอง และองค์กรต่อไป*

"ขอให้ทุกท่านประสบความสำเร็จ และ ความโชคดีเทอญ"





วัตถุประสงค์

1. เพื่อกระตุ้นให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารทางโทรศัพท์ ส่งผลต่อธุรกิจอย่างไร
2. สามารถใช้กลยุทธ์และเทคนิคต่าง ๆ เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ และสร้างความประทับใจ
3. สามารถวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้
4. เพื่อสามารถตอบข้อโต้แย้งลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้ออบรม

- ความสำคัญของการสื่อสาร
- กฎแห่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- จุดประกายทัศนคติเชิงบวก กฎแห่งการสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพ
- การเป็นผู้ฟังที่ดี (Active Listener)
- การค้นหาความเข้าใจ และจับใจ ความสำคัญ
- เทคนิคการจำประเด็นสำคัญด้วย 5W1H
- น้ำเสียง – ภาษากาย อิทธิพลหลักของการสื่อสาร
- เทคนิคการตั้งคำถาม เพื่อสร้างความประทับใจ
- เทคนิคการตั้งคำถาม เพื่อค้นหาความจริง
- เคล็ดลับการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจ
- พฤติกรรมและภาษา ที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
- ภาษาวิบัติ Vs. ภาษาบริการ
- แนวทางการสร้างความร่วมมือที่ดีในการทำงาน
- แนวทางการพัฒนาตนเองในด้านการสื่อสาร
- ความคาดหวังของลูกค้า : บันไดขั้นแรกสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ
- แนวทางการตอบข้อโต้แย้งของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- สรุป คำถาม คำตอบ



**จุดเริ่มต้นของความสำเร็จในการทำงาน คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี นำไปสู่การร่วมมือ เป็นหนึ่งเดียวกัน**





แนวทางการสัมมนา

ผมได้เน้นการสัมมนาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นผมจึงได้ออกแบบการฝึกอบรมให้มีองค์ประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้งการนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมีเกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม โต้ตอบกันอยู่ตลอดเวลา

ผมจึงสามารถให้ความมั่นใจแก่ท่านได้ ว่าผู้เข้าอบรมจะเต็มเปี่ยมด้วยสาระ ความรู้ ความสนุกสนานต่อการเรียนรู้ รวมทั้งกำลังใจ แรงบันดาลใจที่วิทยากรได้สอดแทรกให้ตลอดการฝึกอบรม

ผลที่ได้ คือ

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





เกี่ยวกับ วิทยากร....

อ.ไววิทย์ แสงอสังการ หรืออีกชื่อหนึ่งของผู้เข้าอบรมมักเรียกอย่างคุ้นเคยว่า **อ.ไวท์** เป็นหนึ่งในผู้มีพรสวรรค์ในการสรรค์สร้างการฝึกอบรม สัมมนา ให้เป็นเรื่องสนุก ให้ผู้เข้าอบรมเปี่ยมด้วยความสุข กำลังใจ แรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นจุดกำเนิดแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาตลอดชีวิต

อ.ไวท์ ได้หันมาเป็นวิทยากรอิสระ มีอาชีพ เมื่อ 10 ปีที่ผ่านมา และเป็นวิทยากรที่ทาสถิติ โดยได้ถูกรับเชิญให้ไปบรรยายกับองค์กรชั้นนำทั่วประเทศมาแล้วมากกว่า 1,000 บริษัท สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.MrWaiwit.com

- วิทยากรรับเชิญหลายสถาบัน
- MD บ. Service Professional
- อดีตผู้บริหาร บ. Federal Express (FedEx)
- อดีตผู้บริหาร บ. AIS
- อดีตผู้บริหาร บ. Chevalier
- อดีตวิศวกรควบคุมการสื่อสารดาวเทียม

