



SPARK UP ACTIVE LISTENING FOR SUCCESS

จุดประกาย การฟังเชิงรุก
สู่ความสำเร็จ ...

Conduct By:
Mr. Waiwit (White)

ติดตามผลงานได้ที่ :



สนใจติดต่อ



Servicepro.th@gmail.com



www.Mrwaiwit.com



064 614 4652 (Knot)



Spark up ... Active Listening for Success

จุดประกายการฟังเชิงรุกสู่ความสำเร็จ ...

หลักการและเหตุผล

ในโลกแห่งการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในยุคปัจจุบัน และ กระแสทุนนิยมที่ประดังเข้ามา เป็นเหตุในพฤติกรรมของลูกค้าเกิดการเปลี่ยนแปลง แนวโน้มการทำธุรกิจจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนตาม โดยเฉพาะการพัฒนาการสื่อสาร เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ส่งผลให้เกิดการสร้างรายได้แก่องค์กรมากขึ้น

ใครก็ตามที่ใช้แนวทางการสื่อสารแบบเหมือนเดิมๆ คงต้อง ลำบากแน่นอน!! แต่ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการสื่อสารได้นั้นต้องสามารถฟังเชิงรุก จับประเด็น เข้าใจลูกค้า คิดวิเคราะห์ได้อย่างรวดเร็วแล้วเรียบพลัน สามารถให้คำปรึกษาอย่าง ตรงใจ ตรงประเด็น รวดเร็ว มีชั้นเชิง มีมาตรฐาน ความเป็นมืออาชีพพร้อมที่จะปรับตัวตามสถานการณ์

นอกจากนี้ หากพนักงานสามารถเข้าใจความคิด บุคลิกภาพ ของลูกค้าว่ามีลักษณะที่แตกต่างกัน และพนักงานสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสาร วิธีการนำเสนอ ชนะใจลูกค้าในแต่ละแบบแต่ละสไตล์ ยิ่งถือว่าเป็นเครื่องมือที่จะนำพาองค์กรก้าวกระโดดเหนือคู่แข่งอย่างไม่เห็นฝุ่น

ดังนั้น หลักสูตรนี้ ออกแบบขึ้นมาเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ สร้างกำลังใจ มอบแนวทางในการพัฒนาตนเอง เคล็ดลับในการเอาชนะใจลูกค้า สร้างทัศนคติเชิงบวกให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานทุกท่านสามารถนำกลับไปพัฒนา ยกระดับการสื่อสาร ให้กลายเป็น พนักงานมืออาชีพ สร้างความเจริญรุ่งโรจน์แก่ตนเอง และองค์กรต่อไป

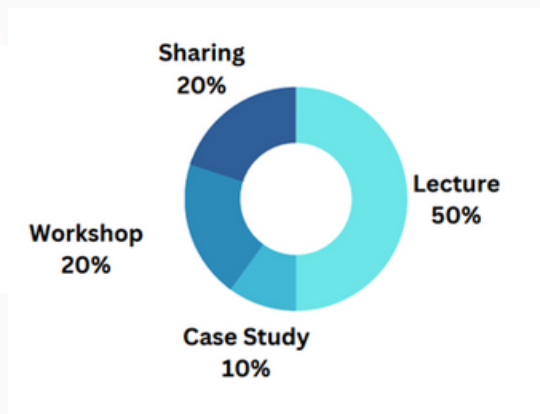
หัวข้ออบรม

- การฟังเชิงรุก คือ อะไร ?
- ประโยชน์ และความสำคัญของการฟังเชิงรุก (Active Listener)
- ทักษะจำเป็นของผู้ฟังเชิงรุก
- การฟังรุก นั้นฟังอย่างไร ?
- ระดับของการฟัง
- องค์ประกอบของการสื่อสาร ที่จะสร้างความเข้าใจ
- ทักษะเชิงบวก ในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- เทคนิคการค้นหาความคาดหวังที่แท้จริงของลูกค้า
- การค้นหาความเข้าใจ และจับใจ ความสำคัญ
- เทคนิคการจำประเด็นสำคัญด้วย 5W1H
- การฟัง และเข้าใจภาวะอารมณ์ ความรู้สึกของลูกค้า
- การตอบสนอง และสร้างความเชื่อมั่นกับลูกค้า
- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจและร่วมมือ
- เทคนิคการควบคุม และจัดการอารมณ์ขณะสนทนา
- เทคนิควิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าจากการฟัง
 - สังเกตจากภาษากาย
 - สังเกตจากคำพูด คำถาม
 - สังเกตจากน้ำเสียง
- แนวทางการพัฒนาตนเองในด้านการสื่อสาร
- สรุป คำถาม คำตอบ

แนวทางอบรม

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

ผมจึงสามารถให้ความมั่นใจแก่ท่านได้ ว่าผู้เข้าอบรมจะเต็มเปี่ยมด้วยสาระ ความรู้ ความสนุกสนานต่อการเรียนรู้ รวมทั้งกำลังใจ แรงบันดาลใจที่วิทยากรได้สอดแทรกให้ตลอดการฝึกอบรม



ผลลัพธ์ที่ได้

- สร้างบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ มีความสุขในการเรียนรู้ กล้าแสดงความคิดเห็น
- สร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้เข้าอบรม
- สร้างการมีส่วนร่วม ผู้เรียนกล้าตอบคำถาม และ แสดงความคิดเห็น
- สร้างพลังบวก และ ทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน เพื่อเปิดใจ นำความรู้ไปปฏิบัติ
- เกิดแนวทางการพัฒนาตนเองในด้านการสื่อสาร
- สร้างความเข้าใจและร่วมมือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

เกี่ยวกับ วิทยากร

อ.ไววิทย์ แสงอสังการ หรืออีกชื่อหนึ่งที่ผู้เข้าอบรมมักเรียกอย่างคุ้นเคยว่า อ.ไวท์ เป็นหนึ่งในผู้มีความสามารถในการสรรค์สร้างการฝึกอบรมสัมมนา ให้เป็นเรื่องสนุก ให้ผู้เข้าอบรมเปี่ยมด้วยความสุข กำลังใจ แรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นจุดกำเนิดแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาตลอดชีวิต

อ.ไวท์ คร่ำหวอดอยู่ในวงการวิทยากร และนักพัฒนาบุคคล มากกว่า 20 ปี และเป็นวิทยากรที่ได้ถูกรับเชิญให้ไปบรรยายกับองค์กรชั้นนำทั่วประเทศมาแล้วมากกว่า 1,000 บริษัท สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.MrWaiwit.com

- วิทยากรรับเชิญหลายสถาบัน
- MD U. Service Professional
- Co-Founder : Connect ED
- Co-Founder : Cost Innovation
- อดีตผู้บริหาร U. Federal Express (FedEx)
- อดีตผู้บริหาร บมจ. AIS
- อดีตผู้บริหาร U. Chevalier
- อดีตวิศวกรดาวเทียม บมจ. ดาวเทียมไทยคม



Waiwit F.

อ.ไววิทย์ แสงอสังการ (ไวท์)