



Telephone Communication Technique

เทคนิคการใช้โทรศัพท์ และศิลปะการสื่อสารสร้างความประทับใจ



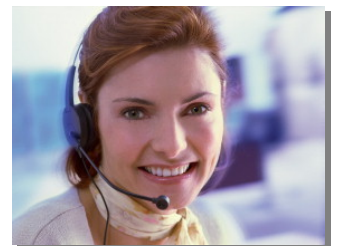
หลักการและเหตุผล

ปัญหาในการทำงานทุกวันนี้การสื่อสารเป็นปัจจัยหลักที่จะสร้าง หรือลดปัญหาในการทำงาน ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบจากการสื่อสาร คือ มีทัศนคติที่ไม่ถูกต้อง ไม่ตั้งใจรับฟังให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน นำเสียงไม่เต็มใจให้บริการ หรือ ช่วยเหลือนำเสียง-ท่าทางในการสื่อสาร ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ต้องการสื่อ ภาษาที่ใช้ก่อให้เกิดความระคายเคืองมากกว่าก่อให้เกิดความร่วมมือ เหล่านี้ เป็นต้น

หลักสูตรนี้ จึงมีวัตถุประสงค์ที่จะชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสาร และแนะนำแนวทาง ในการพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพลดปัญหาที่ไม่ควรที่จะเกิดขึ้นเนื่องจากสื่อสารที่ผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มความประทับใจแก่ผู้สนทนา ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า เพื่อนร่วมงาน รวมทั้ง แนะนำแนวทางในการรับมือข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ พลิกข้อร้องเรียนให้เป็นการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า และ การสร้างโอกาสในการประชาสัมพันธ์ สินค้า หรือ บริการ ของบริษัทฯ

หัวข้ออบรม

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. ภาษบริการ
11. สรุปร คำถาม คำตอบ



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041

E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com



กิจกรรมประกอบการสัมมนา

1. เกมส์ ใครกันนะ

บทเรียน :

- การสนับสนุน ช่วยเหลือผู้อื่น
- การมีมนุษยสัมพันธ์สร้างความประทับใจ
- สร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้อื่น ภูมิใจแก่แห่งการบริการ

2. กิจกรรมสะสมคะแนน

บทเรียน :

- การสะสมความดี และรับผลแห่งความดี
- สร้างทัศนคติที่ดีต่อตนเอง และงานที่เราทำ
- สร้างความกระตือรือร้น และกล้าแสดงความคิดเห็น
- งานบริการ คือ การทำงานเป็นทีม

3. กิจกรรม "มาเข้าใจความคาดหวังของลูกค้ากันเถอะ"

บทเรียน :

- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาตระหนักว่าตน เป็นบุคคลสำคัญในงานบริการ
- เพื่อให้เข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้อย่างถูกต้อง

4. กิจกรรม "ค้นหาความหมายของ ปัญหา"

บทเรียน :

- เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติในการบริการลูกค้าให้เป็นเชิงบวก
- เพื่อให้เข้าใจถึงความหมายของทัศนคติ
- เพื่อให้เข้าใจความจริงที่ว่า "เพียงเปลี่ยนความคิด ชีวิตคุณเปลี่ยน"

5. กิจกรรม "ภาษาวิบัติ"

บทเรียน :

- เพื่อให้รู้จักใช้ภาษาที่เหมาะสมกับลูกค้า
- เพื่อให้รู้จักปฏิเสธเชิงบวก

6. เกมส์ใบ้คำ

บทเรียน :

- เพื่อให้เข้าใจ ความสำคัญของการสื่อสาร
- ฝึกการฟัง และ เอาใจเขามาใส่ใจเรา

* หมายเหตุ : กิจกรรมดังกล่าว อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ และข้อจำกัดในด้านของเวลา



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041

E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com



แนวทางการสัมมนา

ผมได้เน้นการสัมมนาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นผมจึงได้ออกแบบการฝึกอบรมให้มีองค์ประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้งการนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมีเกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม ได้ต่อกันอยู่ตลอดเวลา และที่สำคัญที่สุด คือการให้กำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจ ให้เกิดความรู้สึกอยากเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

ผมจึงสามารถให้ความมั่นใจแก่ท่านได้ ว่าผู้เข้าอบรมจะเต็มเปี่ยมด้วยสาระ ความรู้ ความสนุกสนานต่อการเรียนรู้ รวมทั้งกำลังใจ แรงบันดาลใจที่วิทยากรได้สอดแทรกให้ตลอดการฝึกอบรม

ผลที่ได้ คือ..



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





เกี่ยวกับวิทยากร..

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

อ.ไวท์ ได้หันมาเป็นวิทยากรอิสระ มีอาชีพ เมื่อ 4 ปีที่ผ่านมา และเป็นวิทยากรที่ทาสถิติ โดยได้ถูกรับเชิญให้ไปบรรยายกับองค์กรชั้นนำทั่วประเทศมาแล้วมากกว่า 400 บริษัทในรอบ 4 ปีที่ผ่านมา สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.MrWaiwit.com



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





คะแนนประเมินหลักสูตร

Service Professional		Service Professional							
แบบประเมินผลหลักสูตร									
ชื่อหลักสูตร : <u>เคล็ดลับในการสื่อสารทางโทรศัพท์ เพื่อสร้างความประทับใจ</u>									
ชื่อวิทยากร : <u>คุณไววิทย์ แสงอึ้งการ</u>									
สถานที่จัดสัมมนา : <u>ห้องประชุมบุญถาวรเซรามิค 2000 (รัชดา)</u>									
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม : <u>17 ท่าน</u>									
เกี่ยวกับหลักสูตร									
	1	2	3	4	5	รวม	ค่าเฉลี่ย		
1. หลักสูตรมีคุณค่าต่องานของท่าน	0	0	0	2	15	17	4.88	98%	
2. การอภิปรายกลุ่ม / การแสดงบทบาทสมมุติ ช่วยให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น	0	0	1	3	13	17	4.71	94%	
3. ระยะเวลาของหลักสูตรมีความเหมาะสม	0	3	5	7	2	17	3.47	69%	
							4.35	87%	
เกี่ยวกับวิทยากร									
	1	2	3	4	5	รวม	ค่าเฉลี่ย		
4. วิทยากรช่วยให้ท่านทราบวิธีการนำความรู้ไปใช้	0	0	0	2	15	17	4.88	98%	
5. วิทยากรมีความรู้ในหลักสูตรที่บรรยาย	0	0	0	2	15	17	4.88	98%	
6. วิทยากรมีความสามารถในการบรรยาย / กระชับ / ตรงประเด็น	0	0	0	2	15	17	4.88	98%	
7. วิทยากรสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีตลอดการบรรยาย	0	0	0	2	15	17	4.88	98%	
							4.88	98%	

สรุปแบบประเมินผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ												
หลักสูตร "เทคนิคการใช้โทรศัพท์และศิลปะการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจ" รุ่นที่ 7												
ณ ห้องพนาโรจมา 3 โรงแรมอมารี บูเลอวาร์ด (สุขุมวิทซอย 5)												
วิทยากร คุณไววิทย์ แสงอึ้งการ												
ข้อมูลการประเมินผล	น้อย → มาก										รวม	คะแนนเฉลี่ย
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1 การประเมินผลเนื้อหาการสัมมนา												
1.1 ก่อนฟังการบรรยายท่านมีความรู้เรื่องนี้			1		4	1	2	1	2	2	89	6.85
1.2 หลังฟังการบรรยายท่านมีความรู้เพิ่มขึ้น								2	3	8	123	9.46
1.3 ท่านได้รับความเข้าใจ								3	2	8	122	9.38
1.4 เนื้อหาที่ได้รับความรู้สามารถนำไปใช้ได้								1	2	10	126	9.69
1.5 ท่านได้รับประโยชน์จากเอกสารประกอบ								1	7	5	121	9.31
1.6 ท่านได้รับประโยชน์จากการสัมมนา								1	2	9	116	9.67
คำแนะนำในหัวข้อนี้ -												
2 การประเมินผลวิทยากร												
2.1 การสร้างบรรยากาศในการสัมมนา								2	3	8	123	9.46
2.2 การยกตัวอย่างประกอบการบรรยาย								1	4	8	124	9.54
2.3 การกระตุ้นให้ผู้ฟังได้ใช้ความคิด								1	2	10	126	9.69
2.4 ภาษาและคำพูดที่ใช้ในการบรรยาย								1	3	9	125	9.62
2.5 การตอบคำถามชัดเจน								1	3	8	115	9.58
คำแนะนำในหัวข้อนี้ - วิทยากรใช้ภาษาและยกตัวอย่างเห็นได้ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย												



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041

E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com