



Telephone Communication Technique

เทคนิคการใช้โทรศัพท์ และศิลปะการสื่อสารสร้างความประทับใจ

หลักการและเหตุผล

ปัญหาในการทำงานทุกวันนี้ การสื่อสารเป็นปัจจัยหลักที่จะ สร้าง หรือลดปัญหาในการทำงาน ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบจากการสื่อสาร คือ มีทัศนคติที่ไม่ถูกต้อง ไม่ตั้งใจรับฟัง ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน นำเสียงไม่เต็มใจให้บริการ หรือ ช่วยเหลือ นำเสียง-ท่าทางในการสื่อสาร ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์ ที่ต้องการสื่อ ภาษาที่ใช้ก่อให้เกิดความระคายเคืองมากกว่าก่อให้เกิดความร่วมมือ เหล่านี้ เป็นต้น

หลักสูตรนี้ จึงมีวัตถุประสงค์ที่จะชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสาร และแนะนำแนวทางในการ พัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ลดปัญหาที่ไม่ควรจะเกิดขึ้นเนื่องจากสื่อสารที่ผิดพลาด และเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มความประทับใจแก่ผู้สนทนา ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า เพื่อนร่วมงาน รวมทั้ง แนะนำแนวทางในการรับมือข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ พลิกข้อร้องเรียนให้เป็นการสร้างความประทับใจ แก่ลูกค้า และ การสร้างโอกาสในการประชาสัมพันธ์ สินค้า หรือ บริการ ของบริษัทฯ

หัวข้ออบรม

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





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 เพื่อไปถึงเป้าหมาย
- สอดแทรกบทเรียนของการให้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้าอบรม





เกี่ยวกับวิทยากร..

อ.ไววิทย์ แสงอลังการ 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

สรุปแบบประเมินผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร "เทคนิคการใช้โทรศัพท์และศิลปะการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจ" รุ่นที่ 7
ณ ห้องพาโนรามา 3 โรงแรมอมารี บูลอวาร์ด (สุขุมวิทซอย 5)
วิทยากร คุณไววิทย์ แสงอลังการ

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 เนื้อหาวิชาที่ได้รับสามารถนำไปใช้ได้								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													

Service Professional Service Professional

แบบประเมินผลหลักสูตร

ชื่อหลักสูตร : เคล็ดลับในการสื่อสารทางโทรศัพท์ เพื่อสร้างความประทับใจ

ชื่อวิทยากร : คุณไววิทย์ แสงอลังการ

สถานที่จัดสัมมนา : _____ ห้องประชุมบุญถาวรเซรามิค 2000 (รัชดา)

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม : 17 ท่าน

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%



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •
Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041
E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com