



# Communication & Negotiation for Service Excellence

## เทคนิคการสื่อสาร และเจรจา เพื่อบริการที่เป็นเลิศ...

### หลักการและเหตุผล

จากประสบการณ์ทำงานของผมเอง และจากการสอบถามผู้บริหารระดับสูงหลายท่าน ให้  
ความเห็นตรงกันว่า "ปัญหาในงานบริการ ประมาณ 60 -80% เกิดจากการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ"  
ไม่ทราบว่าคุณเห็นด้วยหรือไม่

ถ้าคุณเห็นด้วย หลักสูตรนี้จะช่วยให้คุณในการแก้ปัญหาการสื่อสารในการบริการให้ดีขึ้น ช่วยให้  
เข้าใจลูกค้าได้ดีขึ้น ช่วยให้การบริการดีขึ้น ลดปัญหาการทำงาน ทำให้การทำงานราบรื่น และ ประสบ  
ผลสำเร็จด้วยดี

นอกจากนี้ เรายังเสริมในเรื่อง เทคนิคการเจรจาต่อรองเพื่อนำมาซึ่งความร่วมมือที่ดี เพื่อ  
ความสำเร็จต่อตนเอง และองค์กร การสร้างมิตรภาพ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และการคิดเป็น ชนะ-ชนะ  
(Win-Win thinking) ซึ่งเป็นกุญแจแห่งการเจรจาที่ประสบความสำเร็จ

ดังนั้น หลักสูตรนี้จึงนำ กิจกรรมเกมส์ และ Workshop มาส่งเสริมการเรียนรู้ให้ทุกคนเห็น  
ความสำคัญและเคล็ดลับ ของการสื่อสาร การเจรจาต่อรอง เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ ส่งผลสู่  
ความสำเร็จต่อไป



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

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

E-Mail : [waiwit@MrWaiwit.com](mailto:waiwit@MrWaiwit.com) // [www.MrWaiwit.com](http://www.MrWaiwit.com)



## วัตถุประสงค์

1. เพื่อกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานเห็นความสำคัญของการสื่อสาร
2. เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเห็นความสำคัญของลูกค้า และ การบริการ
3. เพื่อกระตุ้นให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร ส่งผลต่อธุรกิจอย่างไร
4. สามารถใช้กลยุทธ์และเทคนิคต่าง ๆ เพื่อให้การสื่อสารมี ประสิทธิภาพ และสร้าง ความประทับใจ
5. สามารถวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้
6. เพื่อสามารถตอบข้อโต้แย้งลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. เพื่อให้ทราบถึงแนวปฏิบัติการตอบข้อโต้แย้งของลูกค้า
8. ประเภทของการเจรจาต่อรอง
9. กรอบความคิดแบบ ชนะ-ชนะ (Win-Win Thinking)

## หัวข้ออบรม

1. กฎแห่งการให้บริการ
  - ความสำคัญของลูกค้า
  - ความสำคัญของการบริการ
  - การบริการส่งผลต่อความสำเร็จการทำงานได้อย่างไร?
  - การบริการ เพิ่มรายได้องค์กร
2. ความคาดหวังของลูกค้า : บันไดขั้นแรกสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ
3. หัวใจของการสื่อสาร
  - ความสำคัญของการสื่อสาร
  - การสื่อสารสู่ความสำเร็จในการทำงาน
4. เคล็ดลับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจ
5. การเป็นผู้ฟังที่ดี (Active Listener)



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

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

E-Mail : [waiwit@MrWaiwit.com](mailto:waiwit@MrWaiwit.com) // [www.MrWaiwit.com](http://www.MrWaiwit.com)



6. น้ำเสียง – ภาษากาย อิทธิพลหลักของการสื่อสาร
7. กรอบความคิดแบบ ชนะ-ชนะ (Win-Win Thinking)
8. ประเภทของการเจรจาต่อรอง
9. กลวิธีของการเจรจาต่อรอง
  - i. เอาใจเขามาใส่ใจเรา
  - ii. อารมณ์
  - iii. การสื่อสาร
  - iv. กันไว้ดีกว่าแก้
  - v. แยกตัวบุคคลออกจากปัญหา
  - vi. ถามคำถามเพื่อทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า
  - vii. คุยกันเรื่องความต้องการ
10. การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการบริการ การสื่อสาร และเจรจา
11. แนวทางการตอบข้อโต้แย้งของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
12. สรุป คำถาม คำตอบ

## แนวทางการสัมมนา

ผมได้เน้นการสัมมนาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นผมจึงได้ออกแบบการฝึกอบรมให้มีองค์ประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้งการนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมีเกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม ได้ตอบกันอยู่ตลอดเวลา 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 ได้หันมาเป็นวิทยากรมืออาชีพ เมื่อ 4 ปีที่ผ่านมา และเป็นวิทยากรที่ทาสถิติ โดยได้ถูกรับเชิญให้ไปบรรยายกับองค์กรชั้นนำทั่วประเทศ มาแล้วมากกว่า 400 บริษัทในรอบ 4 ปีที่ผ่านมา สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [www.MrWaiwit.com](http://www.MrWaiwit.com)

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

