



หลักสูตร ประสิทธิภาพในการสื่อสาร และเสนอแนะการสนทนากับลูกค้า

วิทยากร: ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

ปริญญาเอก การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
ปริญญาโท การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
ประสบการณ์ทำงาน ที่ปรึกษาอาวุโสด้านการพัฒนาบุคลากร/วิทยากร
บริษัท ดิง เพาเวอร์ ดีวดี ฟรี จำกัด (พัฒนาบุคลากรมากกว่า 3,500 คน)
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล / นักวิเคราะห์วางแผนระบบการฝึกอบรม
และการพัฒนาบุคลากร กลุ่มบริษัท ดิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด

22 พฤศจิกายน 2561

09.00 – 16.00 น.

** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

การสื่อสารที่ดีและการสร้างความเข้าที่ดีแก่ลูกค้าเป็นสิ่งทีลูกค้าคาดหวังจากการมาใช้บริการหรือการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ ดังนั้น ไม่ว่าลูกค้าจะเข้ามาติดต่อกับพนักงานด้วยเหตุหรือเรื่องอะไรก็ตามพนักงานจะต้องมีทักษะในการสื่อสารกับลูกค้าที่ดี ด้วยวาจาที่สุภาพ นอบน้อม และที่สำคัญต้องสามารถสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจในประเด็นของการสนทนาครั้งนั้นได้อย่างชัดเจน และอีกทั้ง พนักงานต้องมีการสื่อสารอื่นที่สามารถตอบสนองความเข้าใจแก่ลูกค้าได้อีกด้วย เช่น การเขียน การใช้สื่อรอบตัวในการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าใจประเด็นได้อย่างแจ่มชัด

หลักสูตรนี้ จะให้ผู้เข้าอบรมได้ลองใช้วิธีการสื่อสารกับลูกค้า ไม่ว่าจะด้วยวาจา การเขียน การฟังประเด็นจากลูกค้า และการใช้สื่อต่างๆ เพื่อช่วยในการสื่อสารครั้งนั้นได้เหมาะสม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เห็นทักษะและการสื่อสารที่เข้าถึงลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ลองฝึกปฏิบัติการสื่อสารเพื่อเห็นถึงปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ลองฝึกปฏิบัติการฟัง พูด อ่าน เขียน

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. ความสำคัญของการสื่อสาร
2. กระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
3. ปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริการที่ต้องระวัง
4. กิจกรรม Workshop การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
5. ความคาดหวังของลูกค้ากับการสื่อสารของพนักงาน
6. ฝึกปฏิบัติการเขียน การพูด การฟังและการสื่อสาร – สื่อสารอย่างไรให้เข้าใจตรงประเด็น
7. วิเคราะห์ วิจัยกรณีการสื่อสารเพื่อพัฒนาตนเองและเพื่อนร่วมงาน
8. สร้างเสนอแนะการสื่อสารกับการบริการ



9. สรุปและตอบคำถาม

ใบรับรอง: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร(ต่อ 1 ท่าน)

| ชำระภายใน 22 พฤศจิกายน 2561 | | | | | |
|--|-----------|--------|-------------------|--------------|-------------------------------|
| ประเภท | ค่าสัมมนา | VAT 7% | หัก ณ ที่จ่าย 3 % | รวมจ่ายสุทธิ | กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย |
| บุคคลทั่วไป | 3,900.00 | 273.00 | 117.00 | 4,056.00 | 4,173.00 |
| สมาชิก HIPO | 3,700.00 | 259.00 | 111.00 | 3,848.00 | 3,959.00 |
| พิเศษ! ชำระภายใน 17 พฤศจิกายน 2561 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค) | | | | | |
| ประเภท | ค่าสัมมนา | VAT 7% | หัก ณ ที่จ่าย 3 % | รวมจ่ายสุทธิ | กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย |
| บุคคลทั่วไป | 3,700.00 | 259.00 | 111.00 | 3,848.00 | 3,959.00 |
| สมาชิก HIPO | 3,400.00 | 238.00 | 102.00 | 3,536.00 | 3,638.00 |

วิธีการชำระเงิน:

- โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - ธนาคารกรุงเทพ สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
 - ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
- ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
- หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
โทรศัพท์: 02-615-4499, 02-615-4477-8
แฟกซ์: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2
เว็บไซต์: www.hipotraining.co.th
อีเมล: hipotraining@gmail.com
ไอดีไลน์: hipotraining
เฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, ประสิทธิภาพ, การสื่อสาร, เสน่ห์, การสนทนา, ลูกคำ, วิจารณ์, ความคาดหวัง