

# ประสิทธิภาพในการสื่อสาร และเสน่ห์แห่งการสนทนากับลูกค้า

## วิทยากร: ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

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

31 มีนาคม 2563

09.00 – 16.00 น.

\*\* โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการและเหตุผล

การสื่อสารที่ดีและการสร้างความเข้าที่ดีแก่ลูกค้าเป็นสิ่งทีลูกค้าคาดหวังจากการมาใช้บริการหรือการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการ ดังนั้น ไม่ลูกค้าจะเข้ามาติดต่อกับพนักงานด้วยเหตุหรือเรื่องอะไรก็ตามพนักงานจะต้องมีทักษะในการสื่อสารกับลูกค้าที่ดี ด้วยวาจาที่สุภาพ นอบน้อม และที่สำคัญต้องสามารถสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจในประเด็นของการสนทนาครั้งนั้นได้อย่างชัดเจน และอีกทั้ง พนักงานต้องมีการสื่อสารอื่นที่สามารถตอบสนองความเข้าใจแก่ลูกค้าได้อีกด้วย เช่น การเขียน การใช้สื่อรอบตัวในการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าใจประเด็นได้อย่างแจ่มชัด

หลักสูตรนี้ จะให้ผู้เข้าอบรมได้ลองใช้วิธีการสื่อสารกับลูกค้า ไม่ว่าจะด้วยวาจา การเขียน การฟังประเด็นจากลูกค้า และการใช้สื่อต่างๆ เพื่อช่วยในการสื่อสารครั้งนั้นได้เหมาะสม

### วัตถุประสงค์

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

### หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. ความสำคัญของการสื่อสาร
2. กระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
3. ปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริการที่ต้องระวัง
4. กิจกรรม Workshop การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
5. ความคาดหวังของลูกค้ากับการสื่อสารของพนักงาน
6. ฝึกปฏิบัติการเขียน การพูด การฟังและการสื่อสาร – สื่อสารอย่างไรให้เข้าใจตรงประเด็น
7. วิเคราะห์ วิเคราะห์การสื่อสารเพื่อพัฒนาตนเองและเพื่อนร่วมงาน
8. สร้างเสน่ห์แห่งการสื่อสารกับการบริการ
9. สรุปและตอบคำถาม



## ใบรับรอง: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

### อัตราหลักสูตร(ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 31 มีนาคม 2563					
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 16 มีนาคม 2563 (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 ถนนสุขุมวิทจรัญญ์ 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](http://www.hipotraining.co.th)  
อีเมล: [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)  
ไอดีไลน์: hipotraining  
เฟสบุ๊ค: [www.facebook.com/HIPOtraining](https://www.facebook.com/HIPOtraining)

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