



การสร้างอภยาศัยไมตรีทางโทรศัพท์..เพื่อ ประโยชน์ทางธุรกิจให้ประทับใจ (How To Make The Telephone Your Most Profitable Business Tool)

วิทยากร : อาจารย์ประภาภรณ์ พันธ์พรประสิทธิ์

อดีตเลขานุการ ฝ่ายขาย ฝ่ายการโฆษณา และฝ่ายชุดเจาะน้ำมัน

บริษัท เอสโซ่แสดนดาร์ด ประเทศไทย จำกัด

อดีตเลขานุการ ฝ่ายบุคคล บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด

อดีต ผู้จัดการส่วนบริหารธุรการ บริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด(มหาชน)

ปัจจุบัน วิทยากรผู้เชี่ยวชาญบรรยาย ด้านหลักสูตร เลขานุการ บริหารระบบธุรการ

การบริหารงานประชุมให้กับสถาบันภาครัฐและเอกชนชั้นนำมากมาย

26 ตุลาคม 2565

09.00-16.00 น.

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

**สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม*

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบัน โทรศัพท์ นับเป็นเครื่องมือสื่อสารที่มีความจำเป็น และมีบทบาทที่สำคัญในการติดต่อในชีวิตประจำวันและในธุรกิจการค้าทุกแขนง ทั้งนี้ก็เพราะว่าโทรศัพท์เป็นอุปกรณ์ที่จะช่วยให้ธุรกิจต่าง ๆ เจริญก้าวหน้า และประสบความสำเร็จสูงสุดในด้านของความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลาค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อสถานะของการแข่งขันเชิงการค้าทุกประเภท

ดังนั้น การเสริมสร้างความประทับใจที่ดีต่อลูกค้าที่จะติดต่อธุรกิจทางโทรศัพท์ ไม่ว่าจะเป็นด้านการเสนอขาย ให้ข้อมูลหรือข่าวสารหรือการให้บริการต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่บรรดาผู้ที่เกี่ยวข้องได้แก่ พนักงานขาย พนักงานรับโทรศัพท์ ฝ่ายติดต่อสอบถาม รวมไปถึงพนักงานประชาสัมพันธ์ ฟังต้องมีความสามารถในการใช้เครื่องมือสื่อสารดังกล่าวนี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจ อันจะมีผลมิใช่เพียงแต่จะเกิดความสำเร็จในเชิงธุรกิจอย่างเดียวหากแต่ยังจะเกิดผลในด้านการเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดี อันจะนำมาซึ่งชื่อเสียง และเกียรติคุณของบริษัทนั้น ๆ โดยทางอ้อมอีกด้วย จึงนับว่าสิ่งสำคัญดังกล่าวข้างต้นเป็นสิ่งที่มองข้ามเสียมิได้

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจความสำคัญในการใช้โทรศัพท์เพื่อประโยชน์ทางธุรกิจให้ประทับใจ
2. เรียนรู้เทคนิคการใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้เรื่องการสร้างอภยาศัยไมตรีทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว

หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนา:

Module I การวิเคราะห์ปัญหาในการสื่อสารทางโทรศัพท์

- 1.1 นานาปัญหา...ในการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่พบในการทำงานปัจจุบัน

Module II การพัฒนามาตรฐานเพื่อสร้างอภยาศัยไมตรีทางโทรศัพท์

- 2.1 บุคลิกภาพ "ผู้พูด" และ "ผู้ฟัง" ที่ดี
- 2.2 ด้านหลักการแต่ละกรณี
- 2.3 ด้านไหวพริบ



2.4 ด้านมารยาท

Module III เสริมสร้างเทคนิคในการใช้โทรศัพท์ให้เกิดประสิทธิผล

3.1 การทักทาย

3.2 การเริ่มสนทนา

3.3 การแนะนำตนเอง และ ผู้อื่น

Module IV การฝึกทักษะในแต่ละกรณี

4.1 การตอบรับ

4.2 การสอบถาม

4.3 การโอนสาย

4.4 การรับฝากข้อความ

Module V การใช้สำนวนกรณีแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าในการติดต่อทางโทรศัพท์

5.1 กรณีคอยนาน

5.2 กรณีตำหนิ หรือ ร้องเรียน

5.3 กรณีมีอาการโกรธ

Module VI มารยาทในการให้บริการทางโทรศัพท์

6.1 การให้คำแนะนำ

6.2 การกล่าวคำขอโทษ

6.3 การขอความช่วยเหลือ

6.4 การปฏิเสธ

6.5 การจบสนทนา

Module VII สนทนาทางโทรศัพท์ภาคปฏิบัติ

7.1 workshop:การฝึกสนทนาระหว่างหัวข้อ

7.2 สรุปคำถาม คำตอบ



ประกาศนียบัตร : บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ราคาค่าอบรมสัมมนา / ท่าน					
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
ราคาพิเศษ !!! ขำระค่าอบรมสัมมนา ก่อนวันอบรม 15 วัน					
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 บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ชอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8

ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน และชื่อหลักสูตร
- ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
- หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิท 21 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

อบรม, สัมมนา, ความคิดทั่วไป, ทักษะเฉพาะทาง, การสร้างอภิยาชัยไมตรี, โทรศัพท์,ธุรกิจ,Telephone,Profitable,Business



บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
HIPO TRAINING & CONSULTANCY CO.,LTD.

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

- ✓ **Tel. :** 086-318-3152 หรือ 02-615-4477
- ✓ **E-mail :** hipotraining@gmail.com
- ✓ **Website :** www.hipotraining.co.th หรือ สแกน QR Code ด้านล่าง



- ✓ **ID Line@ :** @761mvknp หรือ สแกน QR Code ด้านล่าง

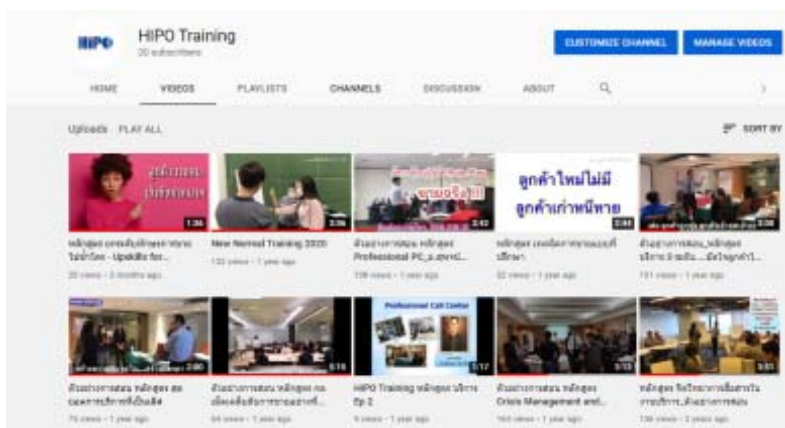


- ✓ **Facebook Fan page :** www.facebook.com/HIPOtraining หรือ สแกน QR Code ด้านล่าง



รับชมตัวอย่างการสอนเพิ่มเติมได้ที่

- ✓ **YouTube :** <https://www.youtube.com/user/hipotraining/videos>





บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซี จำกัด
HIPO TRAINING & CONSULTANCY CO.,LTD.