

## ทักษะ ศิลปะ และมารยาทการใช้โทรศัพท์ให้ประทับใจ

วันที่ 9 สิงหาคม 2559 เวลา 9.00- 16.00 น.

สถานที่จัดอบรม โรงแรม แกรนด์ สุขุมวิท (สุขุมวิท ซอย 6, BTS นานา) **\*\*อาจเปลี่ยนแปลงได้\*\***

วิทยากรโดย อาจารย์ โกมินทร์ เมืองจันทร์

### ความเป็นมาและหลักการ

โทรศัพท์ที่ไม่ใช่เป็นเพียงเครื่องมือการสื่อสารเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการลูกค้า ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้ามา หรือมีการต่อโทรศัพท์ออกไปภายนอกอาจเป็นเวลาทององค์กรจะได้มิตร (คือลูกค้า) หรือศัตรู (คือลูกค้าที่หนีหน้า และไปพูดไม่ดีเกี่ยวกับองค์กร) เพิ่มขึ้นอีกหนึ่งราย

ดังนั้นหากได้ทราบถึง ทักษะ ศิลปะ และมารยาทการใช้โทรศัพท์ที่ถูกต้อง และกระทำได้อย่างถูกวิธีแล้ว จะสามารถจูงใจลูกค้าให้เกิดการตอบสนองต่อผลิตภัณฑ์ และบริการขององค์กรได้เป็นอย่างดี อีกทั้งลูกค้าจะมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำแล้วซ้ำอีก ซึ่งนั่นหมายถึงผลกำไรที่มากขึ้นขององค์กร รวมทั้งก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรอีกด้วย เพราะฉะนั้นทุกครั้งที่มีการใช้โทรศัพท์จึงถือว่าเป็นนาทีทองที่สำคัญของธุรกิจอย่างยิ่ง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการใช้โทรศัพท์อย่างถูกต้อง
2. เพื่อให้มีความเข้าใจเรื่อง ทักษะ ศิลปะและมารยาทในการใช้โทรศัพท์ และสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้กับลูกค้าด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และประทับใจ
3. เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในกรณีต่างๆ ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความประทับใจ

### หัวข้อการอบรม

1. ความสำคัญการใช้โทรศัพท์ ส่งผลต่อตนเองและธุรกิจ
2. ความคาดหวังของลูกค้า
3. มารยาท และพฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยงขณะใช้โทรศัพท์ในการติดต่อธุรกิจ
4. มาตรฐานการใช้โทรศัพท์สู่ความประทับใจ
  - การต่อสายโทรศัพท์
  - การรับสาย
  - การพักสาย
  - การโอนสาย
  - การฝากข้อความ
  - การจบการสนทนา
5. ทักษะและศิลปะ การพูด การใช้น้ำเสียง และจังหวะเวลาในการสนทนา
6. “ทักษะการฟัง” อีกหนึ่งทักษะที่สำคัญอย่างยิ่ง
7. เทคนิคการจัดการ กับภาวะความกดดัน / ความเครียด ที่เกิดขึ้น ระหว่างการใช้โทรศัพท์
8. ตัวอย่างคำพูดที่ใช้สำหรับการรับโทรศัพท์ ในกรณีต่างๆ เช่น
  - กรณีลูกค้าสอบถาม และร้องเรียน
  - กรณีลูกค้าให้คำแนะนำ ดี ชม
  - กรณีลูกค้าสอบถามด้านเทคนิค
10. สรุปแนวปฏิบัติในการใช้โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพและประทับใจ

### รูปแบบการอบรม

บรรยายเนื้อหา / ยกตัวอย่าง / Workshop

### อัตราค่าอบรมสัมมนา (บาท/ท่าน)

1.กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5% จาก 4,500 บาท

อัตราค่าอบรม : = 4,275.00 บาท/ท่าน

VAT 7% : 299.25

ภาษีหัก ณ. ที่จ่าย 3% : 128.25

กรณีมีใบหัก ณ. ที่จ่าย 3 % : 4,446.00 บาท/ท่าน

กรณีไม่มีใบหัก ณ. ที่จ่าย : 4,574.25 บาท/ท่าน

**\*\* กรณีส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมตั้งแต่ 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลดพิเศษ 10% จาก 4,500 บาท คงเหลือ 4,050.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT) โดยชำระก่อนวันอบรม\*\***

2.กรณีชำระ หน่วยงาน ชำระในราคาเต็ม

อัตราค่าอบรม : = 4,500.00 บาท/ท่าน

VAT 7% : 315.00

ภาษีหัก ณ. ที่จ่าย 3% : 135.00

กรณีมีใบหัก ณ. ที่จ่าย 3 % : 4,680.00 บาท/ท่าน

กรณีไม่มีใบหัก ณ. ที่จ่าย : 4,815.00 บาท/ท่าน

### รายละเอียดผู้ถูกหักภาษี ณ. ที่จ่าย

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี (13 หลัก) 0105549026812

บริษัท วิคค์ เทรนนิง จำกัด สำนักงานใหญ่ 17/24 ม.ปริญ รามอินทรา – วัชรพล ซ.วัชรพล 2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230

### การชำระเงิน

1. โอนเงิน หรือฝากเช็ค เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทย

พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา มีนบุรี ชื่อบัญชี บริษัท วิคค์ เทรนนิง จำกัด เลขที่บัญชี 109-243809-5 หรือ เงินสด/เช็ค ส่งจ่าย บริษัท วิคค์ เทรนนิง จำกัด กรณีชำระที่หน้างาน

2. แอปชีโป Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือ สแกนไฟล์ ส่งไปที่อีเมล : info@vickktraining.com หรือ

vickktraining@gmail.com

### สอบถามเพิ่มเติม / สำรองที่นั่งผ่าน 4 ช่องทาง คือ

1. โทรศัพท์ 02-7895644 และ 095-3691591

2. โทรสาร 02-9030080 ต่อ 1724

3. หรือสำรองผ่านอีเมล info@vickktraining.com หรือ vickktraining@gmail.com

4. หรือสำรองผ่านเว็บไซต์ [www.vickktraining.com](http://www.vickktraining.com)



### อ. โกมินทร์ เมืองจันทร์

ด้านกลยุทธ์การบริการ | พัฒนาบุคลากร,องค์กร  
การพัฒนาบุคลิกภาพ | การสื่อสาร | การจัดการลูกค้าสัมพันธ์  
การสร้างแรงจูงใจ | ภาวะผู้นำและการสร้างทีม

### ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ (บธ.ม.) มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด (บธ.บ.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ประกาศนียบัตร หลักสูตร ที่ปรึกษาทางธุรกิจ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- ประกาศนียบัตร จากสถาบันพัฒนาบุคลิกภาพ จอห์น โรเบิร์ต พาวเวอร์

### ประวัติการทำงานโดยสังเขป

#### ตำแหน่งปัจจุบัน

- ที่ปรึกษาธุรกิจในกลุ่ม บริษัท เอ็ม.ซี.ที.กรุ๊ป
- ที่ปรึกษาด้านการตลาด BNB & BULONCHE By EON Group USA
- ที่ปรึกษาด้านอสังหาริมทรัพย์ในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร, อมตะนคร, สมุทรสาคร และ 304
- ที่ปรึกษาด้านการตลาดในกลุ่ม บริษัท บ้านตะวันนา
- วิทยากรประจำ บริษัท วิคค์ เทรนนิง จำกัด
- อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยขอนแก่น และเอกชน
- วิทยากรบรรยายให้กับภาครัฐและเอกชนหลายแห่งในประเทศไทย, สปป.ลาว และเวียดนาม

#### ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาด้านการขาย การบริการธุรกิจศูนย์โชว์รูมรถยนต์
- ที่ปรึกษาด้านการขาย และการบริการในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และงานนิติบุคคล
- ที่ปรึกษา บริษัท ศิริวาริ จำกัด
- ที่ปรึกษาฝ่ายขายและการตลาด บจก.ฟรานซิฟานี หัวหิน
- ที่ปรึกษา โครงการ บ้านเพชร ไพลิน
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ชันเทค (ไทยแลนด์-ลาว) จำกัด
- ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป บริษัท โตโยต้า ดีเยี่ยม จำกัด
- ผู้บริหารระดับสูงในภาคธุรกิจโรงแรม / รีสอร์ท ชันนำ , ภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์หลายแห่ง

## ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

---

ชื่อผู้ติดต่อ

---

ชื่อบริษัท

สำนักงานใหญ่

สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

---

ที่อยู่ออก ใบกำกับภาษี /

---

ใบเสร็จรับเงิน

---

การชำระค่าอบรม

ชำระก่อนล่วงหน้าเพื่อรับส่วนลด 5%

ชำระหน้างาน

เบอร์โทรศัพท์

---

เบอร์แฟกซ์

---

อีเมล

---

รายชื่อ / ตำแหน่งงาน ผู้เข้าอบรม (กรณีผู้เข้าอบรม 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลด 10% โดยการชำระล่วงหน้า)

1. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

---

---

2. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

---

---

3. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

---

---

4. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

---

---

การสำรองที่นั่ง : สามารถสมัครเข้าร่วมอบรมได้ 4 ช่องทางคือ

1. โทรศัพท์สำรองที่นั่ง ที่ โทร. : 02-7895644 และ 095-3691591
2. ส่งใบสมัครมาที่โทรสาร (FAX) : 02-9030080 ต่อ 1724
3. ส่งใบสมัครมาที่อีเมล : info@vickktraining.com หรือ vickktraining@gmail.com
4. สมัครผ่านเว็บไซต์ [www.vickktraining.com](http://www.vickktraining.com)

การชำระเงิน

1. โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา มีนบุรี ชื่อบัญชี บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด เลขที่บัญชี 109-243809-5 หรือ เงินสด / เช็ค สั่งจ่าย บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด กรณีชำระที่หน้างาน
2. แפקซ์ไป Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือส่งไปที่ info@vickktraining.com หรือ vickktraining@gmail.com

รายละเอียดผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย (ค่าบริการ 3%)

บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105549026812

17/24 ม.ปริญ รามอินทรา – วัชรพล ซ.วัชรพล 2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ10230