

ทักษะ ศิลปะ และมารยาทการใช้โทรศัพท์ให้ประทับใจ

วันที่ 27 มกราคม 2559 เวลา 9.00- 16.00 น.

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

(โดยจะเรียนแจ้งสถานที่อบรมที่แน่นอนกับผู้เข้าอบรมให้ทราบก่อนวันอบรมอย่างน้อย 1 สัปดาห์)

วิทยากรโดย อาจารย์ โกมินทร์ เมืองจันทร์

ความเป็นมาและหลักการ

โทรศัพท์ไม่ใช่เป็นเพียงเครื่องมือการสื่อสารเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการลูกค้า ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์เรียกเข้ามา หรือมีการต่อโทรศัพท์ออกไปภายนอกอาจเป็นเวลาที่ต้องบริการได้มิตร (คือลูกค้า) หรือศัตรู (คือลูกค้าที่หนีหน้า และไปพูดไม่ดีเกี่ยวกับองค์กร) เพิ่มขึ้นอีกหนึ่งราย

ดังนั้นหากได้ทราบถึง ทักษะ ศิลปะ และมารยาทการใช้โทรศัพท์ที่ถูกต้อง และกระทำได้อย่างถูกวิธีแล้ว จะสามารถจูงใจลูกค้าให้เกิดการตอบสนองต่อผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรได้เป็นอย่างดี อีกทั้งลูกค้าจะมีความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำแล้วซ้ำอีก ซึ่งนั่นหมายถึงผลกำไรที่มากขึ้นขององค์กร รวมทั้งก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรอีกด้วย เพราะฉะนั้นทุกครั้งที่มีการใช้โทรศัพท์จึงถือว่าเป็นหน้าที่ของที่สำคัญของธุรกิจอย่างยิ่ง

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 รับ ส่วนลดพิเศษ 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 เทรนนิ่ง จำกัด 17/24 ม.ปริญ รามอินทรา – วัช

รพล ซ.วัชรพล 2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขต

บางเขน กรุงเทพฯ 10230

การชำระเงิน

1. โอนเงิน หรือฝากเช็ค เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทย

พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา มีนบุรี ชื่อบัญชี บริษัท

วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด เลขที่บัญชี 109-243809-5 หรือ เงินสด/

เช็ค สั่งจ่าย บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด กรณีชำระที่หน้างาน

2. แอปพลิเคชัน Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือ สแกน

ไฟล์ส่งไปที่อีเมลล์ : 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. หรือสำรองผ่านอีเมลล์ info@vickktraining.com หรือ

vickktraining@gmail.com

4. หรือสำรองผ่านเว็บไซต์ www.vickktraining.com



อ. โกมินทร์ เมืองจันทร์

วิทยากรและที่ปรึกษา
ด้านกลยุทธ์การบริการ/
พัฒนาบุคลากร /บุคลิกภาพ/
การสื่อสาร/
การจัดการลูกค้าสัมพันธ์

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
- อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยของรัฐ และเอกชนหลายแห่ง
- วิทยากรบรรยายให้กับภาครัฐและเอกชนหลายแห่ง

ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจศูนย์โช้รูมรถยนต์
- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และงานนิติบุคคล
- ที่ปรึกษาด้านการตลาด บริษัท คีรีวารี่ จำกัด
- ที่ปรึกษาฝ่ายขายและการตลาด บจก. ฟรานซิฟานี หัวหิน
- ที่ปรึกษาธุรกิจ โครงการ บ้านเพชร ไพลิน
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ชันเทค (ไทยแลนด์-ลาว) จำกัด
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท โกร์ไทย (ไทยแลนด์) จำกัด
- ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป บริษัท โตโยต้า ดีเยี่ยม จำกัด
- ผู้บริหารระดับสูงในภาคธุรกิจโรงแรม / รีสอร์ท ชันนา
- ผู้บริหารในภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ หลายแห่ง

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

- โทรศัพท์สำรองที่นั่ง ที่ โทร. : 02-7895644 และ 095-3691591
- ส่งใบสมัครมาที่โทรสาร (FAX) : 02-9030080 ต่อ 1724
- ส่งใบสมัครมาที่ อีเมล : info@vickktraining.com
- สมัครผ่านเว็บไซต์ www.vickktraining.com

การชำระเงิน

- 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
- פקิซี Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือสแกนไฟล์ส่งไปที่ info@vickktraining.com

รายละเอียดผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย (ค่าบริการ 3%)

บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105549026812

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