

# เทคนิคการสื่อสารและการบริการลูกค้า ทางโทรศัพท์

วิทยากรโดย อ.โกมินทร์ เมืองจันทร์



**จัดอบรมวันที่ 24 ตุลาคม 2560 เวลา 9.00- 16.00 น.**

**สถานที่จัด โรงแรม แกรนด์ สุขุมวิท (สุขุมวิท ซอย 6, BTS นานา)**

**\*สถานที่อบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้\***

## ความสำคัญ

โทรศัพท์ไม่ใช่เป็นเพียงเครื่องมือการสื่อสารเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการลูกค้า ทุกครั้งที่มิใช่เสียงโทรศัพท์เรียกเข้ามา หรือมีการต่อโทรศัพท์ออกไปภายนอกอาจเป็นเวลาทองที่องค์กรจะได้มิตร (คือลูกค้า) หรือศัตรู (คือลูกค้าที่หนีหน้า และไปพูดไม่ดีเกี่ยวกับองค์กร) เพิ่มขึ้นอีกหนึ่งราย

ดังนั้นหากได้ทราบถึง ทักษะ ศิลปะ และมารยาทการใช้โทรศัพท์ที่ถูกต้อง และกระทำได้อย่างถูกวิธีแล้ว จะสามารถจูงใจลูกค้าให้เกิดการตอบสนองต่อผลิตภัณฑ์ และบริการขององค์กรได้เป็นอย่างดี อีกทั้งลูกค้าจะมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำแล้วซ้ำอีก ซึ่งนั่นหมายถึงผลกำไรที่มากขึ้นขององค์กร รวมทั้งก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรอีกด้วย เพราะฉะนั้นทุกครั้งที่มีการใช้โทรศัพท์จึงถือว่าเป็นนาทีทองที่สำคัญของธุรกิจอย่างยิ่ง

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีความเข้าใจเรื่อง ทักษะ ศิลปะและมารยาทในการใช้โทรศัพท์
2. เพื่อให้ได้รับความรู้และเข้าใจถึงทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ฝึกการกลั่นกรองความคิดในการแก้ปัญหาจากการทำงาน ด้วยการมองปัญหา ในมุมกว้าง และลึก มีสาระประเด็นและมีแนวความคิดรวบยอดในการสื่อสาร
3. เพื่อปลูกฝังให้มีความตระหนักและความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในการสร้างคุณภาพการบริการ
4. เพื่อให้เกิดมาตรฐานการสื่อสารผ่านโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ
5. เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ
6. เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการบริการ เชื่อมั่นในธุรกิจขององค์กร
7. เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในกรณีต่างๆ ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
8. เพื่อพัฒนาตนเองเป็นผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ระดับมืออาชีพที่มีประสิทธิภาพสูงอย่างสมบูรณ์

## กำหนดการอบรม | หัวข้อการอบรม

### กำหนดการอบรม

8.30-9.00	ลงทะเบียน
9.00-16.00	อบรม สัมมนา
10.30 - 10.45	พักรับประทานอาหารว่าง
12.00 - 13.00	พักรับประทานอาหารกลางวัน
14.30 - 14.45	พักรับประทานอาหารว่าง
16.00 -16.10	ปิดการอบรม สัมมนา / รับใบรับรองการฝึกอบรม (Certificate)

### หัวข้อการอบรม

- เตรียมพร้อมสู่ความสำเร็จการใช้โทรศัพท์ทางธุรกิจ
  - การปรับทัศนคติเพื่อการบริการทางโทรศัพท์ที่เป็นเลิศ
  - วิธีการเข้าถึงจิตใจลูกค้าโดยวิธีคิดเชิงบวก Positive Thinking
  - จิตสำนึกและความคิดสร้างสรรค์ในการสื่อสารระหว่างผู้อื่น
- รู้จักและเตรียมรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท
  - ลูกค้าคือใคร...???
  - ความคาดหวังของลูกค้า
  - รู้จักและเตรียมรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท
  - การอ่านความต้องการของลูกค้า
  - ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) กับการเผชิญกับลูกค้าที่ยุ่งยาก
- ทักษะและเทคนิคการสื่อสารผ่านโทรศัพท์
  - มาตรฐานการใช้โทรศัพท์ที่สมบูรณ์แบบ
  - มารยาท และพฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยงขณะใช้โทรศัพท์ในการติดต่อธุรกิจ
  - สาเหตุที่ทำให้การสื่อสารเกิดความล้มเหลว
  - กลยุทธ์การกระตุ้นคนฟัง , กลยุทธ์ในการตอบคำถาม
  - ทักษะและศิลปะ การพูด การใช้น้ำเสียง และจังหวะเวลาในการสนทนา
  - “ทักษะการฟัง” อีกหนึ่งทักษะที่สำคัญอย่างยิ่ง
- เทคนิคการจัดการ กับภาวะความกดดัน / ความเครียด ที่เกิดขึ้น ระหว่างการใช้โทรศัพท์
- เทคนิคการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- สรุปแนวปฏิบัติในการใช้โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพและประทับใจ

### อัตราค่าอบรมสัมมนา

- กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5% จาก 4,800 บาท = 4,560 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
- กรณีชำระ หน่วยงาน ชำระในราคาเต็ม = 4,800.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
- ❖ กรณีสมัครเข้าร่วมอบรมตั้งแต่ 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลดพิเศษ 10% จาก 4,800 บาท คงเหลือ 4,320 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)  
โดยชำระก่อนวันอบรม หากชำระหน่วยงานชำระราคาเต็ม\*

## ประวัติวิทยากร



### อ. โกมินทร์ เมืองจันทร์

#### วิทยากรและที่ปรึกษา

พัฒนาบุคลากร, องค์กร | กลยุทธ์การบริการ |  
การพัฒนาบุคลิกภาพ | การสื่อสาร | การจัดการลูกค้าสัมพันธ์  
การสร้างแรงจูงใจ | ทักษะหัวหน้างาน | ภาวะผู้นำ และการสร้างทีม

#### ประวัติการศึกษา

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

#### ประวัติการทำงานโดยสังเขป

##### ตำแหน่งปัจจุบัน

- กรรมการผู้จัดการ บริษัท โก อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด
- ที่ปรึกษารัฐกิจในกลุ่ม บริษัท โฮม จัง กิม จำกัด | ที่ปรึกษารัฐกิจ บริษัท นววิมล จำกัด
- ที่ปรึกษาอาวุโส บริษัท พีดี แฟมิลี่ จำกัด.
- ที่ปรึกษาด้านอสังหาริมทรัพย์ในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร สมุทรสาคร และ ,อมตะนคร ,304
- ที่ปรึกษาด้านการตลาดในกลุ่ม บริษัท บ้านตะวันออก จำกัด
- อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยของรัฐ และเอกชนหลายแห่ง
- วิทยากรบรรยายให้กับภาครัฐและเอกชนหลายแห่งในสปป.ลาว และเวียดนาม

#### ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจศูนย์โซว์รูมรถยนต์
- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และงานนิติบุคคล
- ที่ปรึกษาด้านการตลาด บริษัท ศิริวาริ จำกัด
- ที่ปรึกษาฝ่ายขายและการตลาด บริษัท ฟรานซิฟานี หัวหิน จำกัด
- ที่ปรึกษารัฐกิจ โครงการ บ้านเพชร ฟิลิน
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ชันเทค (ไทยแลนด์-ลาว) จำกัด | บริษัท โกรี่ไทย (ไทยแลนด์) จำกัด
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท โตโยต้า ดีเยี่ยม จำกัด
- ผู้บริหารระดับสูงในภาคธุรกิจโรงแรม / รีสอร์ท ชั้นนำหลายแห่ง เช่น
  - ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด บจก. รวิวาริน, บจก. เดอะเดวา เกาะช้าง
  - ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด บจก.หาดเจ้าสำราญ (พีชเซอร์แมน รีสอร์ท แอนด์ สปา)
  - ผู้จัดการทั่วไป โรงแรม กิจตรงวิวัล รีสอร์ท, โรงแรม โบนัส ซีโนส์
- ผู้บริหารในภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
  - ผู้จัดการทั่วไป บริษัท บ้านสวนพฤษภา จำกัด | บริษัท ศรีรุ่งสุขจินดา จำกัด
  - ผู้อำนวยการฝ่ายขาย บริษัท เซ็คอินท์ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

## ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

---

ชื่อผู้ติดต่อ

---

ชื่อบริษัท

สำนักงานใหญ่  สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

---

ที่อยู่ออก ใบกำกับภาษี

---

---

การชำระค่าอบรม

ชำระก่อนล่วงหน้าเพื่อรับส่วนลด 5%  ชำระหน้างาน

เบอร์โทรศัพท์ / FAX

---

อีเมล

---

รายชื่อ / ตำแหน่งงานผู้เข้าอบรม (กรณีผู้เข้าอบรม 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลด 10% โดยชำระล่วงหน้า)

1. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง
2. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง
3. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง
4. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง

การสำรองที่นั่ง : สามารถสำรองได้ 4 ช่องทาง

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

การชำระเงิน

- โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา มีนบุรี ชื่อบัญชี บริษัท บัญเน่ บิสซิเนสชั่น จำกัด เลขที่บัญชี 109-243809-5 เงินสด / เช็ค ส่งจ่าย บริษัท บัญเน่ บิสซิเนสชั่น จำกัด กรณีชำระหน้างาน
- แฟ้มชีบ Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือสแกนไฟล์ส่งไปที่ [vickktraining@gmail.com](mailto:vickktraining@gmail.com)

รายละเอียดผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย(ค่าบริการ) บริษัท บัญเน่ บิสซิเนสชั่น จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ : 17/24 ม.ปรีธรรมอินตรา – วัชรพล ซ.วัชรพล 2 (รามอินตรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230 Tax ID: 0105549026812