

ทักษะ ศิลปะ และมารยาท การใช้โทรศัพท์ให้ประทับใจ

วิทยากรโดย
อ.โกมินทร์ เมืองจันทร์



How to make a good impression on the
telephone



จัดอบรมวันที่ 26 มิถุนายน 2561 เวลา 9.00- 16.00 น.

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

สถานที่อบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้

ความสำคัญ

โทรศัพท์ไม่ใช่เป็นเพียงเครื่องมือการสื่อสารเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการลูกค้า ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้ามา หรือมีการต่อโทรศัพท์ออกไปภายนอกอาจเป็นเวลาที่ต้องจะได้มิตร (คือลูกค้า) หรือศัตรู (คือลูกค้าที่หนีหน้า และไปพูดไม่ดีเกี่ยวกับองค์กร) เพิ่มขึ้นอีกหนึ่งราย ดังนั้นหากได้ทราบถึง ทักษะ ศิลปะ และมารยาทการใช้โทรศัพท์ที่ถูกต้อง และกระทำได้อย่างถูกวิธีแล้ว จะสามารถจูงใจลูกค้าให้เกิดการตอบสนองต่อผลิตภัณฑ์ หรือบริการขององค์กรได้เป็นอย่างดี อีกทั้งลูกค้าจะมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำแล้วซ้ำอีก ซึ่งนั่นหมายถึงผลกำไรที่มากขึ้นขององค์กร รวมทั้งก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรอีกด้วย เพราะฉะนั้นทุกครั้งที่มีการใช้โทรศัพท์จึงถือว่าเป็นหน้าที่ของที่สำคัญของธุรกิจอย่างยิ่ง

วัตถุประสงค์

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

กำหนดการอบรม | หัวข้อการอบรม

กำหนดการอบรม

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

หัวข้อการอบรม

1. ความสำคัญการใช้โทรศัพท์ ส่งผลต่อตนเองและธุรกิจ
2. ความคาดหวังของลูกค้า
3. มารยาท และพฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยงขณะใช้โทรศัพท์ในการติดต่อธุรกิจ
4. มาตรฐานการใช้โทรศัพท์ที่สุภาพประทับใจ
 - ✓ 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

อัตราค่าอบรมสัมมนา

1. กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5% จาก 4,800 บาท = 4,560 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
2. 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 การตลาด |
การพัฒนาบุคลิกภาพ | การสื่อสาร | การจัดการลูกค้าสัมพันธ์
การสร้างแรงจูงใจ | ทักษะหัวหน้างาน | ภาวะผู้นำ และการสร้างทีม

ประวัติการศึกษา

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

ประวัติการทำงานโดยสังเขป

ตำแหน่งปัจจุบัน

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

ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจศูนย์โซลูชั่นรถยนต์
- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และงานนิติบุคคล
- ที่ปรึกษาด้านการตลาด บริษัท ศีรีวาริ จำกัด
- ที่ปรึกษาฝ่ายขายและการตลาด บริษัท ฟรานซิฟานี หัวหิน จำกัด
- ที่ปรึกษาธุรกิจ 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 (พีชเชอร์แมน รีสอร์ท แอนด์ สปา)
 - ผู้จัดการทั่วไป โรงแรม กิจตรงวิวัล รีสอร์ท, โรงแรม โบนัส ซีโนส
- ผู้บริหารในภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
 - ผู้จัดการทั่วไป บริษัท บ้านสวนพฤกษา 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

1. โทรศัพท์สำรองที่นั่ง ที่ โทร. : 02-7895644 095-9616642 และ 095-3691591
2. ส่งใบสมัครมาที่โทรสาร (FAX) : 02-9030080 ต่อ 1724
3. ส่งใบสมัครมาที่อีเมล : info@vickktraining.com vickktraining@gmail.com
4. สมัครผ่านเว็บไซต์ www.vickktraining.com

การชำระเงิน

1. โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา มีนบุรี ชื่อบัญชี บริษัท บัญเเน บิสซิเนสชั่น จำกัด เลขที่บัญชี 109-243809-5 เงินสด / เช็ค สั่งจ่าย บริษัท บัญเเน บิสซิเนสชั่น จำกัด กรณีชำระหน้างาน
2. แפקชิป Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือสแกนไฟล์ส่งไปที่ vickktraining@gmail.com

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