ธรรมนิติ
DHARMNITI
www.dst.co.th
www.dst.co.th/facebook

บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด
DHARMNITI SEMINAR AND TRAINING CO.,LTD.
178 อาคารธรรมนิติ ชั้น 4 ซ.เพิ่มทรัพย์ (ประชาชื่น 20) ถ.ประชาชื่น
แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800 TAX ID 010-553-300-1556

สงวนลิขสิทธิ์
รหัส 21/7253

SCAN เพื่อจองสัมมนา

เทคนิค...การพูดกับ “ลูกค้า” เพื่อสร้างความประทับใจ สำหรับงานบริการ

- “การพูด” เป็นองค์ประกอบหลัก ที่สร้างความสำเร็จให้กับงานบริการ
- “พูดเป็น พูดได้ พูดดี” ต้องมีเทคนิคในการพูดอย่างไร?
- เปลี่ยนอารมณ์ลูกค้า จาก “ลบ” ให้เป็น “บวก”
- ทักษะการพูด ไม่ใช่ "พรสวรรค์" แต่เป็น "พรแสวง" ที่สามารถฝึกฝนได้

Promotion

หลักสูตรเดือนเมษายน 2566

เข้าอบรม 2 ท่าน ลด 500 บาท
เข้าอบรม 3 ท่าน ลด 1,000 บาท

เฉพาะหลักสูตร Onsite ราคา 3,900 บาทขึ้นไป
หรือ หลักสูตร Online ราคา 2,700 บาทขึ้นไป (ยังไม่รวม VAT)
(หลักสูตรเดียวกัน / ใบเสร็จรับเงินฉบับเดียวกัน / ไม่ร่วมโปรโมชันอื่น)

“การสื่อสารเป็นจุดเริ่มต้นของความเข้าใจและนำมาซึ่งความสำเร็จ” ขั้นตอนเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ในการสื่อสารที่ซ่ำซองการใช้ภาษาน้ำเสียง และ อากัปกิริยาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่ต้องการสื่อสิ่งเหล่านี้จะปรากฏอยู่ในหลักสูตรนี้ เพื่อส่งเสริมทักษะตลอดจนเทคนิควิธีการพูดกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสมสร้างสรรค์ และน่าประทับใจ

กำหนดการสัมมนา

วันศุกร์ที่ 28 เมษายน 2566

(เวลา 09.00 - 16.00) ณ ห้องสัมมนา

โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพ เพลินจิต

(ถ.เพลินจิต) รถไฟฟ้า BTS สถานีเพลินจิต

อัตราค่าสัมมนา

สมาชิก (Tax, HR)
3,900 + VAT 273 = 4,173 บาท

บุคคลทั่วไป
4,600 + VAT 322 = 4,922 บาท

(รวมเอกสาร ชา กาแฟ อาหารว่าง อาหารกลางวัน)

หัวข้อสัมมนา

Module 1 :

1. **ความหมาย ความสำคัญของการพูด เพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ**
2. **ทัศนคติ คุณสมบัติ และศักยภาพของนักพูดมืออาชีพในงานบริการ**
3. **หลักมนุษย์สัมพันธ์และการสื่อสาร ที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า**
4. **วิธีการสังเกต ประเมิน และวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า**
5. **โครงสร้างการพูดที่มีผลต่อการรับรู้ และสร้างความพึงพอใจในงานบริการ**
6. **การสร้างภาษาบริการ (Service Dictionary) ที่เป็นรูปแบบเฉพาะขององค์กร**
7. **ลักษณะของภาษาหรือคำวิบัติที่ก่อให้เกิดการโต้แย้งกับลูกค้า และการเลือกคำพูดเชิงบวก**

Module 2 :

1. **สิ่งที่นักพูดในงานบริการต้องเผชิญ ยอมรับ และทำความเข้าใจ ก่อนพูดกับลูกค้า**
2. **ศิลปะการพูดเพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ**
   - การแนะนำตนเอง
   - การพูดเพื่อเปิดใจ โน้มน้าวจูงใจ
   - การใช้คำพูดที่กระตุ้นอารมณ์ดี
   - การตอบสนองต่อความต้องการ
   - การปิดการสนทนาอย่างมืออาชีพ
   - การใช้ภาษาทางโทรศัพท์ และการพูดคุยแบบเผชิญหน้า
   - การแนะนำผู้ร่วมสนทนา
   - การรับมือกับคำตำหนิ
   - การให้สิทธิพิเศษกับลูกค้า
   - การอำนวยความสะดวก
3. **การพัฒนาบุคลิกภาพในการพูดกับลูกค้า**
   - การสบตา (Eye Contact) ขณะพูดกับลูกค้า
   - การพูดกับการใช้ภาษากาย (Body Language)
   - การฟังลูกค้าและการแสดงถึงความสนใจ การรับรู้
   - จังหวะ น้ำเสียง สีหน้า ที่แสดงถึงความเป็นมิตร
   - การรู้เท่าทันและการควบคุมอารมณ์ สถานการณ์

วิทยากร

ดร.จรีพร โชติพิบูลย์ทรัพย์

วิทยากรบรรยายทางด้านการให้บริการลูกค้า การสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ชำระค่าสัมมนาเป็น เงินสด หรือ เช็ค สั่งจ่ายในนาม บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด
178 อาคารธรรมนิติ ชั้น 4 ซ.เพิ่มทรัพย์ (ประชาชื่น 20) ถ.ประชาชื่น แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 010-553-300-1556 (สำนักงานใหญ่) (กรณีไม่มีหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย ต้องชำระเต็มจำนวน) งดรับเช็คส่วนตัว

ยิ่งอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลงรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%

สนใจสำรองที่นั่งได้ที่ TEL 02-555-0700 กด 1, 02-587-6860-64