



# เทคนิค...การพูดกับ

# “ลูกค้า”

## เพื่อสร้างความประทับใจ

# สำหรับงานบริการ



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

“การสื่อสารเป็นจุดเริ่มต้นของความเข้าใจและนำมาซึ่งความสำเร็จ” ขั้นตอนเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ในการสื่อสารที่ซ้ำของการใช้ภาษาน้ำเสียง และ อากัปกิริยาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และเนื้อหาที่ต้องการสื่อสารเหล่านี้จะปรากฏอยู่ในหลักสูตรนี้ เพื่อส่งเสริมทักษะตลอดจนเทคนิควิธีการพูด กับลูกค้าได้อย่างเหมาะสมสร้างสรรค์ และน่าประทับใจ

### กำหนดการสัมมนา

วันศุกร์ที่ 9 มิถุนายน 2566

(เวลา 09.00 - 16.00) ณ ห้องสัมมนา

โรงแรมสลิโธเทล กรุงเทพฯ รัชดา

(ถ.รัชดาฯ สี่แยกห้วยขวาง) รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT

สถานีห้วยขวาง ทางออกอาคารเลอคอนคอร์ด

### อัตราค่าสัมมนา

สมาชิก (Tax, HR)

3,900 + VAT 273 = 4,173 บาท

บุคคลทั่วไป

4,600 + VAT 322 = 4,922 บาท

(รวมเอกสาร ซา กาแฟ อาหารว่าง อาหารกลางวัน)

## หัวข้อสัมมนา

### Module 1 :

1. ความหมาย ความสำคัญของการพูด เพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ
2. ทศนคติ คุณสมบัติน และศักยภาพของนักพูดมืออาชีพในงานบริการ
3. หลักมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร 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
  - การแนะนำผู้ร่วมสนทนา
  - การพูดเพื่อเปิดใจ โน้มน้าวใจ
  - การรับมือกับคำตำหนิ
  - การใช้คำพูดที่กระตุ้นอารมณ์ดี
  - การให้สิทธิพิเศษกับลูกค้า
  - การตอบสนองต่อความต้องการ
  - การอำนวยความสะดวก
  - การปิดการสนทนาอย่างมืออาชีพ
  - การใช้ภาษาทางโทรศัพท์ และการพูดคุยนแบบเผชิญหน้า
3. การพัฒนาบุคลิกภาพในการพูดกับลูกค้า
  - การสบตา (Eye Contact) ขณะพูดกับลูกค้า
  - การพูดกับการใช้ภาษากาย (Body Language)
  - การฟังลูกค้าและการแสดงถึงความสนใจ การรับรู้
  - จังหวะ น้ำเสียง สีหน้า ที่แสดงถึงความเป็นมิตร
  - การรู้เท่าทันและการควบคุมอารมณ์ สถานการณ์

## วิทยากร

### อาจารย์สมพงษ์ สิงหา

- ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม บจ. แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย)
- ผู้จัดการศูนย์ฝึกอบรม บจ. ฮอทพอททรีป
- Training & Audit Manager บจ. Ecolab (ประเทศไทย)

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**