



เทคนิค...การพูดกับ “ลูกค้า”



เพื่อสร้างความประทับใจ

และความสำเร็จในการสนทนา

“การสื่อสารเป็นจุดเริ่มต้นของความเข้าใจและนำมาซึ่งความสำเร็จ” ขั้นตอนเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ในการสื่อสารที่ซ้ำซ้อน การใช้ภาษา น้ำเสียง และอากัปกิริยาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหา ที่ต้องการสื่อ สิ่งเหล่านี้จะปรากฏอยู่ในหลักสูตรนี้ เพื่อส่งเสริมทักษะตลอดจนเทคนิควิธีการพูดกับลูกค้าได้อย่าง เหมาะสมสร้างสรรคและน่าประทับใจ

- 🗣️ “การพูด” เป็นองค์ประกอบหลักที่สร้างความสำเร็จให้กับงานบริการ
- 🗣️ “พูดเป็น พูดได้ พูดดี” ต้องมีเทคนิคในการพูดอย่างไร?
- 🗣️ เปลี่ยนอารมณ์ลูกค้าจาก “ลบ” ให้เป็น “บวก”
- 🗣️ ทักษะการพูดไม่ใช่ “พรสวรรค์” แต่เป็น “พรแสวง” ที่สามารถฝึกฝนได้

พิเศษสุด! หลักสูตรเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ 2568

จองจบมล่วงหน้าภายในวันที่ 31 ธันวาคม 2567	จองจบมรวมทั้งวันที่ 1 ม.ค. - 28 ก.พ. 2568
เข้าอบรมทุกที่นี้ รับส่วนลด 500 บาท	เข้าอบรม 2 ท่าน รับส่วนลด 500 บาท เข้าอบรม 3 ท่าน รับส่วนลด 1,000 บาท <small>ค่าลงทะเบียน / วิทยากร / วัสดุอุปกรณ์</small>
<small>เงื่อนไขพิเศษอื่น ๆ</small> ไปเรียนจบลดค่าอบรม 15% สำหรับหลักสูตร On-site ราคา 4,000 บาท/วัน ขึ้นไป และหลักสูตร Online ราคา 3,200 บาท/วัน ขึ้นไป (ยังไม่รวม VAT) / ไม่รวมโปรแกรมอื่น	

Promotion

โปรโมชันพิเศษสำหรับหลักสูตรนี้ !!!
ชำระค่าอบรมล่วงหน้า
ภายในวันที่ 17 ม.ค. 2568

รับฟรี !!! DHARMNITI Planner 2025

กำหนดการสัมมนา

วันศุกร์ที่ 24 มกราคม 2568

(เวลา 09.00 - 16.00 น.) ณ ห้องสัมมนา

โรงแรมไพร่พอยท์ส บาย เซอรادتัน
กรุงเทพฯ เพลินจิต

(ชื่อเต็ม โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพฯ เพลินจิต)

ข.ร่วมฤดี (รถไฟฟ้า BTS สถานีเพลินจิต ทางออกที่ 4)

อัตราค่าสัมมนา

สมาชิก (Tax, HR)

4,000 + VAT 280 = 4,280 บาท

บุคคลทั่วไป

4,700 + VAT 329 = 5,029 บาท

(รวมเอกสาร ซา กาแฟ อาหารว่าง อาหารกลางวัน)

ยังมีอบรมอีก เยอะอีกมากมาย ค่าอบรมสามารถลงรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%

สำรองที่นั่งได้ที่ Tel. 02-555-0700 กด 1,081-359-5048,080-251-9946 Website. www.dst.co.th

หัวข้อสัมมนา

Module 1 :

1. ความสำคัญของการพูดเพื่อสร้างความประทับใจและความสำเร็จในการสนทนา
2. ทักษะคิด คุณสมบัติน และศักยภาพในการพูด
3. หลักมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสารที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
4. วิธีการสังเกต ประเมิน และวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า
5. โครงสร้างการพูดและการเลือกคำพูดเชิงบวกที่มีผลต่อการรับรู้ และสร้างความพึงพอใจในงานบริการ
6. การสร้างภาษาบริการ (Service Dictionary) ที่เป็นรูปแบบเฉพาะขององค์กร
7. ลักษณะของภาษาหรือคำวิบัติที่ก่อให้เกิดการโต้แย้งกับลูกค้า

Module 2 :

1. สิ่งที่ต้องเผชิญ ยอมรับ และทำความเข้าใจก่อนพูดกับลูกค้า
2. ศิลปะการพูดเพื่อสร้างความประทับใจกับลูกค้า
 - การแนะนำตนเอง - การแนะนำผู้ร่วมสนทนา
 - การพูดเพื่อเปิดใจ โน้มน้าวใจ - การรับมือกับคำตำหนิ
 - การใช้คำพูดที่กระตุ้นอารมณ์ดี - การให้สิทธิพิเศษกับลูกค้า
 - การตอบสนองต่อความต้องการ - การอำนวยความสะดวก
 - การปิดการสนทนาอย่างมืออาชีพ
 - การใช้ภาษาทางโทรศัพท์และการพูดคุยนอกรอบ
3. การพัฒนาบุคลิกภาพในการพูดกับลูกค้า
 - การสบตา (Eye Contact) ขณะพูดกับลูกค้า
 - การพูดกับการใช้ภาษากาย (Body Language)
 - การฟังลูกค้าและการแสดงถึงความสนใจ การรับรู้
 - จังหวะ น้ำเสียง สีหน้า ที่แสดงถึงความเป็นมิตร
 - การรู้เท่าทันและการควบคุมอารมณ์ สถานการณ์

วิทยากร

ดร.จรีพร โขติพิบูลย์กรัพย์

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%

สำรองที่นั่งได้ที่ Tel. 02-555-0700 กด 1,081-359-5048,080-251-9946 Website. www.dst.co.th