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 07253P

SCAN เพื่อจองสัมมนา

เทคนิค...การพูดกับ “ลูกค้า”

เพื่อสร้างความประทับใจ และความสำเร็จในการสนทนา

“การสื่อสารเป็นจุดเริ่มต้นของความเข้าใจและนำมาซึ่งความสำเร็จ” ขั้นตอนเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ในการสื่อสารที่ชำชอง การใช้ภาษา น้ำเสียง และอากัปกิริยาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่ต้องการสื่อ สิ่งเหล่านี้จะปรากฏอยู่ในหลักสูตรนี้ เพื่อส่งเสริมทักษะตลอดจนเทคนิควิธีการพูดกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสมสร้างสรรค์และน่าประทับใจ

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

กำหนดการสัมมนา

วันอังคารที่ 25 มีนาคม 2568
(เวลา 09.00 - 16.00 น.) ณ ห้องสัมมนา
โรงแรมแอมบาสซาเดอร์
ซ.สุขุมวิท (รถไฟฟ้า BTS สถานีนานา
ทางออกที่ 3 ห่างจากสถานี 300 เมตร)

อัตราค่าสัมมนา

สมาชิก (Tax, HR)
4,000 + VAT 280 = 4,280 บาท
บุคคลทั่วไป
4,700 + VAT 329 = 5,029 บาท
(รวมเอกสาร ชา กาแฟ อาหารว่าง อาหารกลางวัน)

ยิ่งอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลงรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%
สำรองที่นั่งได้ที่ Tel. 02-555-0700 กด 1,080-251-9946,086-378-8470 Website. www.dst.co.th

หัวข้อสัมมนา

Module 1 :

1. ความสำคัญของการพูดเพื่อสร้างความประทับใจและความสำเร็จในการสนทนา
2. ทัศนคติ คุณสมบัติ และศักยภาพในการพูด
3. หลักมนุษย์สัมพันธ์และการสื่อสารที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
4. วิธีการสังเกต ประเมิน และวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า
5. โครงสร้างการพูดและการเลือกคำพูดเชิงบวกที่มีผลต่อการรับรู้ และสร้างความพึงพอใจในงานบริการ
6. การสร้างภาษาบริการ (Service Dictionary) ที่เป็นรูปแบบเฉพาะขององค์กร
7. ลักษณะของภาษาหรือคำวิบัติที่ก่อให้เกิดการโต้แย้งกับลูกค้า

Module 2 :

1. สิ่งที่ต้องเผชิญ ยอมรับ และทำความเข้าใจก่อนพูดกับลูกค้า
2. ศิลปะการพูดเพื่อสร้างความประทับกับลูกค้า
   - การแนะนำตนเอง
   - การพูดเพื่อเปิดใจ โน้มน้าวจูงใจ
   - การใช้คำพูดที่กระตุ้นอารมณ์ดี
   - การตอบสนองต่อความต้องการ
   - การปิดการสนทนาอย่างมืออาชีพ
   - การใช้ภาษาทางโทรศัพท์และการพูดคุยแบบเผชิญหน้า
   - 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%

สำรองที่นั่งได้ที่ Tel. 02-555-0700 กด 1,080-251-9946,086-378-8470 Website. www.dst.co.th