

รับส่วนลดค่าอบรม เพิ่มทันทีจากราคาสมาชิก

เมื่อสมัครหรือต่ออายุ 1-5 ปี

ตั้งแต่วันที่ 1-31 พฤษภาคม 2569

วารสารเอกสารภาษีอากร

รับส่วนลดเพิ่ม

500-2,500 บาท

วารสาร HR Society Magazine

รับส่วนลดเพิ่ม

300-900 บาท

เงื่อนไข : 1. สมาชิกวารสารเอกสารภาษีอากร / วารสาร HR Society Magazine ใช้สิทธิ์ส่วนลดค่าอบรมเฉพาะหลักสูตร On-site และ Online ราคา 3,400 บาทขึ้นไป (ยังไม่รวม VAT) ที่จัดอบรมในเดือนพฤษภาคม-กรกฎาคม 2569

1.1 สมัครใหม่/ต่ออายุสมาชิก วารสารเอกสารภาษีอากร รับส่วนลดค่าอบรมเพิ่ม 500 - 2,500 บาท (จากค่าอบรมราคาสมาชิก)

1.2 สมัครใหม่/ต่ออายุสมาชิก วารสาร HR Society Magazine รับส่วนลดค่าอบรมเพิ่ม 300 - 900 บาท (จากค่าอบรมราคาสมาชิก)

2. การใช้สิทธิ์ส่วนลดสมาชิก / 1 สิทธิ์ / 1 ครั้ง ตามเงื่อนไขที่บริษัทฯ กำหนด

สแกน QR Code สมัคร/ต่ออายุสมาชิก



โปรโมชั่นพิเศษ เฉพาะพนักงานอบรมเท่านั้น

DHARMNITI BOOK STORE

ซื้อหนังสือครบ

1,000.-

รับส่วนลดค่าหนังสือ

100.-

ซื้อหนังสือครบ

2,000.-

รับส่วนลดค่าหนังสือ
และกระเป๋า

200.-

+

กระเป๋า HR Society Tote Bag
จำนวน 1 ใบ มูลค่า 159.-



ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงของแคมเปญโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

สแกน QR Code เพื่อดูรายการหนังสือเพิ่มเติม

www.dharmnitibook.com





เทคนิค...การพูดกับ



“ลูกค้า”

เพื่อสร้างความประทับใจ และความสำเร็จในการสนทนาแบบองค์การชั้นนำ

“การสื่อสารเป็นจุดเริ่มต้นของความเข้าใจและนำมาซึ่งความสำเร็จ” ขั้นตอนเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ในการสื่อสารที่เข้าใจ การใช้ภาษา น้ำเสียง และอักขรวิธีที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่ต้องการสื่อ สิ่งเหล่านี้จะปรากฏอยู่ในหลักสูตรนี้ เพื่อส่งเสริมทักษะ ตลอดจนเทคนิควิธีการพูดกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม สร้างสรรค์และน่าประทับใจ



“การพูด” เป็นองค์ประกอบหลักที่สร้างความสำเร็จให้กับงานบริการ



“พูดเป็น พูดได้ พูดดี” ต้องมีเทคนิคในการพูดอย่างไร?



เปลี่ยนอารมณ์ลูกค้าจาก “ลบ” ให้เป็น “บวก”



ทักษะการพูดไม่ใช่ “พรสวรรค์” แต่เป็น “พรแสวง” ที่สามารถฝึกฝนได้

กำหนดการอบรม

วันอังคารที่ 23 มิถุนายน 2569

(เวลา 09.00 - 16.00 น.) ณ ห้องอบรม

โรงแรมดิเอ็มเมอรัลด์

รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT สถานีหัวขวง ทางออกที่ 3

(ห่างจากสถานี 400 เมตร)

อัตราค่าอบรม

สมาชิก (Tax, HR)

4,000 + VAT 280 = 4,280 บาท

บุคคลทั่วไป

4,700 + VAT 329 = 5,029 บาท

(รวมเอกสาร ชา กาแฟ อาหารว่าง อาหารกลางวัน)

ยังอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลงรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%

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

หัวข้ออบรม

1. ความสำคัญของการพูดเพื่อสร้างความประทับใจและความสำเร็จในการสนทนา
2. สิ่งที่นักพูดในงานบริการต้องเผชิญ ยอมรับ และทำความเข้าใจก่อนพูดกับลูกค้า
3. หลักการสื่อสารที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
4. การสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือผ่านบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ
 - 4.1 ความคิด ทักษะคิด และคุณสมบัติ
 - 4.2 การแต่งกาย การยืน การเดิน ท่าทางการแสดงออก
 - 4.3 การสบตา น้ำเสียง สีหน้า และแววตาในการพูดกับลูกค้า
 - 4.4 การรู้เท่าทัน การควบคุมอารมณ์ และสถานการณ์
5. เทคนิคการใช้คำพูดให้เหมาะสมกับงานบริการ
 - 5.1 ลักษณะของภาษาหรือคำวิบัติที่ก่อให้เกิดการโต้แย้งกับลูกค้า
 - 5.2 การเลือกใช้ถ้อยคำเชิงบวก หลีกเลี่ยงคำเชิงลบ และตัวอย่างคำพูดเชิงบวกที่ใช้ในงานบริการ
 - 5.3 การเน้นย้ำสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และให้ข้อมูลที่ชัดเจนอย่างตรงไปตรงมา
 - 5.4 ตัวอย่าง บทสนทนาการสื่อสารที่สร้างความประทับใจ
6. การสร้างภาษาบริการ (Service Dictionary) ที่เป็นรูปแบบเฉพาะขององค์กร
7. วิธีการสังเกต ประเมิน และวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า
8. แนวทางการพูดอย่างเหมาะสมกับลูกค้าหลากหลายสไตล์
 - 8.1 ลูกค้านักวิจารณ์
 - 8.2 ลูกค้าที่ตัดสินใจไม่ได้
 - 8.3 ลูกค้าที่รอไม่เป็น
 - 8.4 ลูกค้าที่รู้ทุกเรื่อง
 - 8.5 ลูกค้าเรื่องเยอะ
9. การรับมือเมื่อลูกค้าเกิดความไม่พอใจ พร้อมแนวปฏิบัติเพื่อพลิกวิกฤตเป็นโอกาส
 - 9.1 การควบคุมอารมณ์ น้ำเสียง และสีหน้าในสถานการณ์ตึงเครียด
 - 9.2 การพูดและแสดงท่าทีแบบเห็นอกเห็นใจ (Empathy)
 - 9.3 การใช้คำพูดที่แสดงถึงการรับผิดชอบและขอโทษ
 - 9.4 การนำเสนอทางเลือกที่ช่วยให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ
 - 9.5 Case Study กรณีศึกษา การรับมือเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ

วิทยากร

ดร.จริพร ไซติพิบูลย์ทรัพย์

วิทยากรบรรยายทางด้าน การให้บริการลูกค้า การสื่อสาร
มนุษย์สัมพันธ์ การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ยิ่งอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลดรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%

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