



บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด
จัดอบรมหลักสูตรออนไลน์ ผ่าน zoom



เทคนิค...การพูดกับ



“ลูกค้า”

เพื่อสร้างความประทับใจ และความสำเร็จในการสนทนาแบบองค์การชั้นนำ

“การสื่อสารเป็นจุดเริ่มต้นของความเข้าใจและนำมาซึ่งความสำเร็จ” ขั้นตอนเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ในการสื่อสารที่เข้าใจ การใช้ภาษา น้ำเสียง และอากัปภิกขิริยาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่ต้องการสื่อ สิ่งเหล่านี้จะปรากฏอยู่ในหลักสูตรนี้ เพื่อส่งเสริมทักษะ ตลอดจนเทคนิควิธีการพูดกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสมสร้างสรรค์และน่าประทับใจ

- “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.)
จัดอบรมออนไลน์ผ่าน ZOOM

อัตราค่าอบรม

สมาชิก (Tax, HR)
3,400 + VAT 238 = 3,638 บาท
บุคคลทั่วไป
3,900 + VAT 273 = 4,173 บาท

หัวข้ออบรม

1. ความสำคัญของการพูดเพื่อสร้างความประทับใจและความสำเร็จในการสนทนา
2. สิ่งที่นักพูดในงานบริการต้องเผชิญ ยอมรับ และทำความเข้าใจก่อนพูดกับลูกค้า
3. หลักการสื่อสารที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
4. การสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือผ่านบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ
 - 4.1 ความคิด ทักษะ 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 ไซทิพิบูลย์ทรัพย์

วิทยากรบรรยายทางด้านบริการลูกค้า การสื่อสาร
มนุษย์สัมพันธ์การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ยิ่งอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลดรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%

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



บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด
จัดอบรมหลักสูตรออนไลน์ ผ่าน zoom

หลักสูตรนี้ไม่นับชั่วโมง
ผู้ทำบัญชี และ ผู้สอบบัญชี

ขั้นตอนการสมัครและใช้งาน

1 ลงทะเบียนการสัมมนาผ่าน www.dst.co.th

เมื่อท่านลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว ท่านจะได้รับการยืนยันจาก e-mail : seminar@dst.co.th

2 ชำระเงิน
(ผ่านระบบ QR CODE หรือโอนเงินผ่านธนาคาร) ก่อนวันอบรม

3 รอรับ e-mail จากเจ้าหน้าที่ธรรมนิติ (.....@dharma.co.th)

- Link เข้าห้องสัมมนา (คลิก Link ณ วันสัมมนา)
- เอกสารประกอบการสัมมนา

แบบฟอร์มตัวอย่าง

4 ผู้เข้าสัมมนาติดตั้งโปรแกรม Zoom Version ล่าสุด แล้วลงทะเบียนโปรแกรมให้พร้อมใช้งาน

- ติดตั้งโปรแกรมบน Computer PC และ Notebook (คลิกที่ Link URL <https://zoom.us/download> เลือก Download Zoom Client for Meetings)

- ควรติดตั้งโปรแกรมลงบนคอมพิวเตอร์ หรือ Notebook ที่มีกล้อง โดยเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วไม่ต่ำกว่า 10 Mbps เพื่อการสัมมนาที่มีประสิทธิภาพ

เงื่อนไขการเข้าอบรม

- 1 กำหนดจำนวนผู้เข้าสัมมนา 1 ท่าน / 1 User
- 2 ผู้เข้าสัมมนาต้องเข้าห้องสัมมนาก่อนเวลาที่ระบุไว้อย่างน้อย 20 นาที
- 3 ผู้เข้าสัมมนาต้องตั้งชื่อบัญชี ZOOM เป็นชื่อ-นามสกุลจริง ด้วยภาษาไทย ให้ตรงตามบัตรประชาชน
- 4 ผู้เข้าสัมมนาสามารถกดปุ่มยกมือ (Raise Hand) พิมพ์ข้อคำถามผ่านช่องทางแชทได้ในระหว่างการอบรม
- 5 หนังสือรับรองจะจัดส่งให้ทาง e-mail ภายใน 3 วันทำการ หลังเสร็จสิ้นการอบรม
- 6 เมื่อท่านชำระเงิน บริษัทฯ จะส่ง Link การเข้าสัมมนาและไฟล์เอกสาร ล่วงหน้า 3 วันทำการก่อนวันสัมมนา โดยทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ ในการยกเลิกและคืนเงินทุกกรณี

- ห้ามบันทึกภาพ วิดีโอ แอร์ หรือนำไปเผยแพร่ (สงวนลิขสิทธิ์) -

ยังอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลงรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%
สนใจสำรองที่นั่งได้ที่ Tel. 02-555-0700 กด 1, 081-359-5048, 080-251-9946 Website. www.dst.co.th