



บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด
จัดอบรมหลักสูตรออนไลน์ ผ่าน ZOOM

สงวนลิขสิทธิ์
รหัส 21/7253Z
SCAN เพื่อขอสัมมนา

เทคนิค...การพูดกับ “ลูกค้า” เพื่อสร้างความประทับใจ สำหรับงานบริการ



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

Promotion หลักสูตรเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ 2566 **พิเศษสุด!**

จองอบรมล่วงหน้าภายในวันที่ 31 ธันวาคม 2565 **จองอบรมตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. - 28 ก.พ. 2566**

<p>ไม่รับส่วนลดค่าอบรม</p> <p>☑️ เข้าอบรม 1 ท่าน รับส่วนลด 500 บาท</p>		<p>☑️ เข้าอบรม 2 ท่าน รับส่วนลด 500 บาท</p> <p>☑️ เข้าอบรม 3 ท่าน รับส่วนลด 1,000 บาท</p>	
<p>หรือ</p> <p>☑️ รับส่วนลด 50% ค่าสมัคร หรือ ต่ออายุสมาชิก</p> <p>TAX จดราคาปกติ 2,640 บาท ชำระเพียง 1,320 บาท</p> <p>HR จดราคาปกติ 2,400 บาท ชำระเพียง 1,200 บาท เท่านั้น</p>		<p>หรือ</p> <p>☑️ รับสิทธิ์สมัครหรือต่ออายุสมาชิก TAX/HR ราคาค่าสมัคร</p> <p>☑️ เข้าอบรม 2 ท่าน ชำระค่าสมาชิกเพียง 1,600 บาท</p> <p>☑️ เข้าอบรม 3 ท่าน ชำระค่าสมาชิกเพียง 1,000 บาท</p>	

เงื่อนไข
- ผู้มาจริงไม่คืนเงินค่าอบรม/ค่าเช่าที่พัก/ค่าเดินทาง
- ไม่รับส่วนลดค่าอบรม ฝึกอบรมหลักสูตร On-site ราคา 3,000 บาทขึ้นไป หรือ หลักสูตร Online ราคา 2,700 บาทขึ้นไป (ไม่รวม VAT) / ไม่ได้รับส่วนลดสินค้า
- ไม่คืนเงินค่าสมาชิก 10 วันนับแต่การสมัครหรือต่ออายุสมาชิก/ชำระค่าทำบัตร 1 ปีขึ้นไป (ไม่ชำระในงวดชำระครั้งถัดไปในวันครบกำหนด) / กรณีสมัครสมาชิกซ้ำกันจะคิดเงินค่าสมัครครั้งถัดไป

“การสื่อสารเป็นจุดเริ่มต้นของความเข้าใจและนำมาซึ่งความสำเร็จ” ขึ้นตอนเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ในการสื่อสารที่ซ้ำของการใช้ภาษาน้ำเสียง และ อากัปกริยาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และเนื้อหาที่ต้องการสื่อสารเหล่านี้จะปรากฏอยู่ในหลักสูตรนี้ เพื่อส่งเสริมทักษะตลอดจนเทคนิควิธีการพูดกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสมสร้างสรรค์ และน่าประทับใจ

กำหนดการสัมมนา

วันพฤหัสบดีที่ 26 มกราคม 2566
(เวลา 09.00 - 16.00)
จัดอบรมออนไลน์ผ่าน ZOOM

อัตราค่าสัมมนา

สมาชิก (Tax, HR)
2,700 + VAT 189 = 2,889 บาท
บุคคลทั่วไป
3,200 + VAT 224 = 3,424 บาท

หัวข้อสัมมนา

Module 1 :

1. ความหมาย ความสำคัญของการพูด เพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ
2. ทักษะคิด คุณสมบัติ 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 และการพูดคุยนอกรอบเผชิญหน้า
3. การพัฒนาบุคลิกภาพในการพูดกับลูกค้า
 - การสบตา (Eye Contact) ขณะพูดกับลูกค้า
 - การพูดกับการใช้ภาษากาย (Body Language)
 - การฟังลูกค้าและการแสดงถึงความสนใจ การรับรู้
 - จังหวะ น้ำเสียง สีหน้า ที่แสดงถึงความเป็นมิตร
 - การรู้เท่าทันและการควบคุมอารมณ์ สถานการณ์

วิทยากร

ดร.จรีพร โสภพิบูลย์ทรัพย์

วิทยากรบรรยายทางการให้บริการลูกค้า การสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์
การสร้าง ความประทับใจในงานบริการ

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 ค่าอบรมสามารถลดรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%

สนใจสำรองที่นั่งได้ที่ TEL 02-555-0700 กด 1, 02-587-6860-64



บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด
จัดอบรมหลักสูตรออนไลน์ ผ่าน zoom

**หลักสูตรนี้ไม่นับชั่วโมง
พู่ทำบัญชี และ พู่สอบบัญชี**

ขั้นตอนการสมัครและเข้าใช้งาน

1 ลงทะเบียนการสัมมนาผ่าน www.dst.co.th

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

2 ชำระเงิน
(ผ่านระบบ QR CODE หรือโอนเงินผ่านธนาคาร) ก่อนวันอบรม

เมื่อท่านชำระเงินเรียบร้อยแล้ว **เฉพาะกรณีโอนเงินผ่านธนาคาร กรุณาส่งหลักฐานการชำระเงิน มาที่ e-mail : e-payment@dharma-niti.co.th

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

- Link เข้าห้องสัมมนา (คลิก Link ณ วันสัมมนา)
- เอกสารประกอบการสัมมนา

แบบฟอร์มตัวอย่าง

4 ผู้เข้าสัมมนาคัดตั้งโปรแกรม 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) พิมพ์ข้อความผ่านช่องทางแชทได้ในระหว่างการอบรม
5. หนังสือรับรองจะจัดส่งให้ทาง e-mail ภายใน 3 วันทำการ หลังเสร็จสิ้นการอบรม
6. เมื่อท่านชำระเงิน บริษัทฯ จะส่ง Link การเข้าสัมมนาและไฟล์เอกสารล่วงหน้า 3 วันทำการก่อนวันสัมมนา โดยทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกและคืนเงินทุกกรณี

- ห้ามบันทึกภาพ วีดีโอ แอร์ หรือนำไปเผยแพร่ (สงวนลิขสิทธิ์) -

สำรองที่นั่งออนไลน์ที่ www.dst.co.th Call center 02-555-0700 กด 1 ,02-587-6860-4