



บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด
จัดอบรมหลักสูตรออนไลน์ ผ่าน zoom



เทคนิค...การพูดกับ “ลูกค้า” เพื่อสร้างความประทับใจ สำหรับงานบริการ



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

“การสื่อสารเป็นจุดเริ่มต้นของความเข้าใจและนำมาซึ่งความสำเร็จ” ขั้นตอนเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ในการสื่อสารที่ซ้ำซ้อน การใช้ภาษา น้ำเสียง และอากัปกริยาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และเนื้อหาที่ต้องการสื่อ สิ่งเหล่านี้จะปรากฏอยู่ในหลักสูตรนี้ เพื่อส่งเสริมทักษะตลอดจนเทคนิควิธีการพูดกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสมสร้างสรรค์ และน่าประทับใจ

Promotion	หลักสูตรเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ 2567	พิเศษสุด!
จองอบรมล่วงหน้าภายในวันที่ 31 ธันวาคม 2566	จองอบรมตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. - 29 ก.พ. 2567	
เข้าอบรม 1 ท่าน รับส่วนลด 500 บาท	เข้าอบรม 2 ท่าน รับส่วนลด 500 บาท เข้าอบรม 3 ท่าน รับส่วนลด 1,000 บาท <small>หลักสูตรเดียววัน / ไม่รวมเงินมัดจำตัววัน</small>	

เนื่องในการใช้โปรแกรม
โปรแกรมสอนและอบรม ฝึกอบรมหลักสูตร On-site ราคา 4,000 บาท/วัน ขึ้นไป หรือหลักสูตร Online ราคา 3,300 บาท/วัน ขึ้นไป (ยังไม่รวม VAT) / ไม่รวมประกันตัว

กำหนดการสัมมนา

วันพฤหัสบดีที่ 25 มกราคม 2567
(เวลา 09.00 - 16.00 น.)
จัดอบรมออนไลน์ผ่าน ZOOM

อัตราค่าสัมมนา

สมาชิก (Tax, HR)
3,300 + VAT 231 = 3,531 บาท
บุคคลทั่วไป
3,800 + VAT 266 = 4,066 บาท

หัวข้อสัมมนา

Module 1 :

1. ความสำคัญของการพูด เพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ
2. ทักษะคิด คุณสมบัติน และศักยภาพในการพูดของผู้ให้บริการ
3. หลักมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร ที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
4. วิธีการสังเกต ประเมิน และวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า
5. โครงสร้างการพูด และการเลือกคำพูดเชิงบวกที่มีผลต่อการรับรู้และสร้างความพึงพอใจในงานบริการ
6. การสร้างภาษาบริการ (Service Dictionary) ที่เป็นรูปแบบเฉพาะขององค์กร
7. ลักษณะของภาษาหรือคำวิบัติที่ก่อให้เกิดการโต้แย้งกับลูกค้า

Module 2 :

1. สิ่งที่นักพูดในงานบริการต้องเผชิญ ยอมรับ และทำความเข้าใจ ก่อนพูดกับลูกค้า
2. ศิลปะการพูดเพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ
 - การแนะนำตนเอง
 - การพูดเพื่อเปิดใจ โน้มน้าวใจ
 - การใช้คำพูดที่กระตุ้นอารมณ์ดี
 - การตอบสนองต่อความต้องการ
 - การปิดการสนทนาอย่างมืออาชีพ
 - การใช้ภาษาทางโทรศัพท์ และการพูดคุยนอกรอบ
 - การแนะนำผู้ร่วมสนทนา
 - การรับมือกับคำตำหนิ
 - การให้สิทธิพิเศษกับลูกค้า
 - การอำนวยความสะดวก
3. การพัฒนาบุคลิกภาพในการพูดกับลูกค้า
 - การสบตา (Eye Contact) ขณะพูดกับลูกค้า
 - การพูดกับการใช้ภาษากาย (Body Language)
 - การฟังลูกค้าและการแสดงถึงความสนใจ การรับรู้
 - จังหวะ น้ำเสียง สีหน้า ที่แสดงถึงความเป็นมิตร
 - การรู้เท่าทันและการควบคุมอารมณ์ สถานการณ์

วิทยากร

อาจารย์สมพงษ์ สิงหา

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาบุคลากร

ประสบการณ์

- ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม บจ. แบสเคนคอน (ประเทศไทย)
- ผู้จัดการศูนย์ฝึกอบรม บจ. ฮอพอทกรุ๊ป,
- Training & Audit Manager บจ. Ecolab (ประเทศไทย)



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

สนใจสำรองที่นั่งได้ที่ TEL 02-555-0700 กด 1



บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด
จัดอบรมหลักสูตรออนไลน์ ผ่าน zoom

หลักสูตรนี้ไม่นับชั่วโมง
ผู้ทำบัญชี และ ผู้สอบบัญชี

ขั้นตอนการสมัครและเข้าใช้งาน

1 ลงทะเบียนการสัมมนาผ่าน www.dst.co.th

คลิกเพื่อลงทะเบียน

#	วันที่	วันถึง	ชื่อหลักสูตร	ผู้จัดอบรม	ค่าธรรมเนียม		ค่าลงทะเบียน		รวม
					CPD	CPA	ค่าลงทะเบียน	รวม	
13	ท.ค. 2563	09.00-12.30 น.	หลักสูตรและวิธีการออกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-tax Invoice) (e-Receipt) ใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับเงิน และใบรับชำระเงิน : อาจารย์อรุณ เสนาใจ	zoom	-	-	800	1,200	1,200
13	ท.ค. 2563	13.00-16.30 น.	Case Studies ศึกษาจากกรณีศึกษาในทางภาษี ใบเสร็จรับเงิน และใบรับชำระเงินฉบับใหม่ กรณีชำระภาษี : อาจารย์อรุณ เสนาใจ	zoom	-	-	800	1,200	1,200

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

2 ชำระเงิน

(ผ่านระบบ QR CODE หรือโอนเงินผ่านธนาคาร) ก่อนวันอบรม

จอหลักสูตรสัมมนาออนไลน์ เรียบร้อยแล้ว

1.ท่านสามารถชำระเงินสัมมนา ด้วยระบบ QR Code หรือ Barcode ได้ทันที

Invoice : 43429513
Ref 1 : 43429513
Ref 2 : 02403639001

จำนวนที่ต้องชำระเงิน
1,712.00บาท

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

บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด
สำนักงาน สอบบัญชีธรรมนิติ 0105330156
178 ถนนพหลโยธิน แขวงสามยุคใหญ่ เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10130

Link Zoom สำหรับเข้าอบรม

รหัสผู้ชม : หากท่านสามารถดูชื่อผู้ลงทะเบียนได้ กรุณาแจ้งชื่อผู้ลงทะเบียน
วันที่อบรม : 30 กันยายน 2565 (09.00-16.30 น.)
(เริ่มมีห้อง ZOOM เวลา : 08.00.00 น.)

คลิก Link ZOOM และ เอกสารประกอบการอบรม

Zoom Meeting: 23168 0427

ชื่อผู้ลงทะเบียน: []
รหัสผู้ลงทะเบียน: []
ชื่อผู้ลงทะเบียน: []

ชื่อผู้ลงทะเบียน: []
รหัสผู้ลงทะเบียน: []
ชื่อผู้ลงทะเบียน: []

ชื่อผู้ลงทะเบียน: []
รหัสผู้ลงทะเบียน: []
ชื่อผู้ลงทะเบียน: []

ชื่อผู้ลงทะเบียน: []
รหัสผู้ลงทะเบียน: []
ชื่อผู้ลงทะเบียน: []

4 ผู้เข้าสัมมนาคัดตั้งโปรแกรม Zoom Version ล่าสุด

แล้วลงทะเบียนโปรแกรมให้พร้อมใช้งาน

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

Zoom Client for Meetings

The web browser client will download automatically when you start or join your first Zoom meeting, and is also available for manual download here.

Download Version 5.0.0 (23168.0427)

- 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