



บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด  
จัดอบรมหลักสูตรออนไลน์ ผ่าน zoom

สงวนลิขสิทธิ์  
รหัส 07253Z  
SCAN เพื่อขอสัมมนา



# เทคนิค...การพูดกับ “ลูกค้า”



## เพื่อสร้างความประทับใจ สำหรับงานบริการ

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

“การสื่อสารเป็นจุดเริ่มต้นของความเข้าใจและนำมาซึ่งความสำเร็จ” ขั้นตอนเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้

และประสบการณ์ในการสื่อสารที่เข้าใจ การใช้ภาษา น้ำเสียง และอากัปกิริยาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และเนื้อหาที่ต้องการสื่อ สิ่งเหล่านี้จะปรากฏอยู่ในหลักสูตรนี้ เพื่อส่งเสริมทักษะตลอดจนเทคนิควิธีการพูดกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสมสร้างสรรค์และน่าประทับใจ

### กำหนดการสัมมนา

วันอังคารที่ 23 กรกฎาคม 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. ความสำคัญของการพูดเพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ
2. ทักษะคิด คุณสมบัติน และศักยภาพในการพูดของผู้ให้บริการ
3. หลักมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสารที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
4. วิธีการสังเกต ประเมิน และวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า
5. โครงสร้างการพูดและการเลือกคำพูดเชิงบวกที่มีผลต่อการรับรู้ และสร้างความพึงพอใจในงานบริการ
6. การสร้างภาษาบริการ (Service Dictionary) ที่เป็นรูปแบบเฉพาะขององค์กร
7. ลักษณะของภาษาหรือคำวิบัติที่ก่อให้เกิดการโต้แย้งกับลูกค้า

### Module 2 :

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

## วิทยากร

### ดร.จรีพร โขทัยกุลทรัพย์

วิทยากรบรรยายทางด้าน การให้บริการลูกค้า การสื่อสาร  
มนุษยสัมพันธ์ การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ชำระค่าสัมมนาเป็น เงินสด หรือ เช็ค สั่งจ่ายในนาม บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด

178 อาคารธรรมนิติ ชั้น 4 ซ.เพิ่มทรัพย์ (ประตูข้าง 20) ถ.ประชาชื่น แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 010-553-300-1556 (สำนักงานใหญ่) (กรณีไม่มีหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย ต้องชำระเต็มจำนวน) งดรับเช็คส่วนตัว



บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด  
จัดอบรมหลักสูตรออนไลน์ ผ่าน zoom

หลักสูตรนี้ไม่นับชั่วโมง  
ผู้ทำบัญชี และ ผู้สอบบัญชี

## ขั้นตอนการสมัครและเข้าใช้งาน

1 ลงทะเบียนการสัมมนาผ่าน [www.dst.co.th](http://www.dst.co.th)

คลิกเพื่อลงทะเบียน

#	วันที่	วัน/เวลา	ชื่อหลักสูตร	รหัสผ่าน		จำนวนที่นั่ง		ราคา	
				CPD	CPA	บาท	บาท		
13	ท.ค. 2563	09.00-12.30 น.	หลักสูตรและวิธีการออกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-tax Invoice) 101 (e-Receipt) ใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับเงิน ใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี	800	1,200	56	84	856	1,284
13	ท.ค. 2563	13.00-16.30 น.	Case Studies ศึกษาจากกรณีศึกษาในทางภาษี ใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี	800	1,200	56	84	856	1,284

เมื่อท่านลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว ท่านจะได้รับการยืนยันจาก e-mail : [seminar@dst.co.th](mailto:seminar@dst.co.th)

2 ชำระเงิน

(ผ่านระบบ QR CODE หรือโอนเงินผ่านธนาคาร) ก่อนวันอบรม

จองหลักสูตรสัมมนาออนไลน์ เรียบร้อยแล้ว

1.ท่านสามารถชำระเงินสัมมนา ด้วยระบบ QR Code หรือ Barcode ได้ทันที

Invoice : 43429513  
Ref 1 : 43429513  
Ref 2 : 022603639001

จำนวนที่ต้องชำระเงิน  
**1,712.00 บาท**

เมื่อท่านชำระเงินเรียบร้อยแล้ว \*\*เฉพาะกรณีโอนเงินผ่านธนาคาร กรุณาส่งหลักฐานการชำระเงิน มาที่ e-mail : [e-payment@dharma-niti.co.th](mailto: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 01053300156  
178 ถนนพหลโยธิน แขวงสามยุคใหม่ เขตปทุมธานี กรุงเทพฯ 10130

Link Zoom สำหรับเข้าอบรม

รหัสผู้ชม : หากท่านสามารถดูชื่อผู้ลงทะเบียนได้ก่อนวันสัมมนา และไม่มีผู้ใดที่ทางานอยู่  
วัน/เวลา : 30 กันยายน 2565 (09.00-16.30 น.)  
เริ่มมีห้อง ZOOM เวลา : 08.00.00 น.

คลิก Link ZOOM และ เอกสารประกอบการอบรม

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](http://www.dst.co.th) Call center 02-555-0700 กด 1