

หลักสูตรการสื่อสารทางไกลให้ลูกค้าประทับใจ (โทรศัพท์, อินเทอร์เน็ต)

Impressive Tele Communication Skills

หลักการและเหตุผล

การสื่อสารเป็นหัวใจของการทำความเข้าใจระหว่างกันของมนุษย์ในสังคม มนุษย์จะทำความเข้าใจกันได้ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งในปัจจุบันการสื่อสารพัฒนาช่องทางไปหลากหลาย เพื่อให้ผู้คนที่ได้ส่งต่อ ถ่ายทอดสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ และไม่มีอุปสรรคในเรื่องระยะทางมาเกี่ยวข้อง

แต่การสื่อสารนั้นมีหลากหลายวิธี และหลายจุดประสงค์ โดยแต่ละวิธีการย่อมมีความแตกต่างกันอยู่บ้างไม่มากก็น้อย สำหรับธุรกิจแล้ว การสื่อสารต่อลูกค้า คู่ค้า บุคคลภายนอกนั้นก็เป็นสิ่งสำคัญอันมีผลต่อการทำธุรกิจ การสื่อสารในรูปแบบทางไกล ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ จะเป็นโทรศัพท์แบบดั้งเดิม (Analog) หรือ สมัยใหม่ (Digital) ปัจจัยหนึ่ง คือการสร้าง ความเข้าใจ เนื้อหาครบถ้วนชัดเจน และสร้างความพึงพอใจ ไปจนถึงความประทับใจ นั้นย่อมเป็นสิ่งสำคัญ และส่งผลต่อประโยชน์ขององค์กรโดยตรง

วัตถุประสงค์

- เข้าใจรูปแบบพื้นฐานการสื่อสาร
- เรียนรู้มารยาทการใช้โทรศัพท์
- เรียนรู้เทคนิคการพูด การสื่อสารด้วยเสียง และน้ำเสียง
- เทคนิคการสื่อสาร ด้วยข้อความ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้และเข้าใจในเรื่องหัวใจบริการอย่างแท้จริง
- ฝึกเพิ่มศักยภาพของตนเองต่องานบริการ
- แนะนำเทคนิคการรับมือกับลูกค้า
- แนะนำแนวเทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- ปรับปรุงบุคลิกภาพและศิลปะการสื่อสาร

กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานส่วนบริการ
2. พนักงานทุกคนในองค์กร

ระยะเวลาการอบรม

1 วัน / 6 ชั่วโมง 9.00 น. - 16.00 น.

กำหนดการและหัวข้อการอบรม*

เวลา	หัวข้อ	รายละเอียดโดยย่อ
9.00 - 9.30	Open mind	แนะนำ แลกเปลี่ยน เตรียมความพร้อมสู่การอบรม
9.30 - 10.00	Introduction Type Of Communications	รูปแบบการสื่อสารประเภทต่าง ๆ ต่อบุคคลภายนอก ลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการ
10.00 - 11.00	การสื่อสารด้วยเสียง Voice Communication	โครงสร้างพื้นฐานการใช้เสียง เพื่อนำไปสู่การสื่อสารด้วยเสียงที่มีประสิทธิภาพ
11.00 - 11.30	การใช้คำ และ น้ำเสียง Wording & Tone	เทคนิคการเลือกใช้คำ การควบคุมน้ำเสียง และการใช้น้ำเสียงอย่างถูกต้อง
11.30 - 12.00	มารยาทการใช้โทรศัพท์	การใช้โทรศัพท์ที่ดี และมารยาททั่วไป
12.00 - 13.00	พักกลางวัน	
13.00 - 13.30	การสื่อสารด้วยข้อความ	พื้นฐาน และวิธีการที่ดีในการโต้ตอบ สื่อสารด้วยข้อความ
13.30 - 14.00	การวางระบบการสื่อสารทางไกล	การประสานงาน การทำงานร่วมกันในการสื่อสารต่อลูกค้า การรับเรื่อง การส่งงาน
14.00 - 14.30	เทคนิคในการสร้างความประทับใจ	นำเสนอวิธีการสร้างความประทับใจ การเขียน talk plan
14.30 - 15.00	การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	เทคนิคการรับมือตามสถานการณ์
15.00 - 15.45	Case Scenario / Group Share	กรณีศึกษา การแชร์ประสบการณ์
15.45 - 16.00	Open heart / Q&A	สรุปแทรกการแสดงความคิดเห็น และบรรยายปิดท้าย

*หลักสูตรอาจมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาอยู่เสมอ และแทรกจังหวะผ่อนคลายสนุกสนานให้ไม่น่าเบื่อ

*มีพักเบรกตามเหมาะสม ปกติ 10.30, 14.30

รูปแบบการอบรมสัมมนา

1. อบรมภายใน In-house Training
2. สถานที่ห้องประชุมมีเครื่องฉายสไลด์/Projector, ไมโครโฟน, เครื่องขยายเสียง
3. จัดโต๊ะแบบกลุ่ม (Clusters) หรือ จัดโต๊ะคลาสรูม Classroom)
4. การบรรยาย 60 %
5. กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 40%

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- พัฒนาการสื่อสารด้วยคำพูด
- พัฒนาการใช้เสียง การใช้น้ำเสียง
- พัฒนาการสื่อสารที่ชัดเจน มีประโยชน์ต่อลูกค้า และบุคคลอื่น
- มีเทคนิคการรับมือต่อสถานการณ์ในการสื่อสาร
- เพิ่มศักยภาพทีมงานในการประสานงานภายใน
- หยุด / ลด / ปรับปรุง ภาพพจน์ที่ลบต่อลูกค้าและงานบริการ
- เพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
- พัฒนาวัฒนธรรมองค์กรไปในทางที่ดี

วิทยากร

[อ.ปาน - ฌัก อีร์โกลอนากู](#) (กูประวัติน)