



Course:

Telesales and Service over the Telephone

เทคนิคการใช้โทรศัพท์ในงานขายและศิลปะการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจ

Duration: 1 Day (9:00 – 16:00)

หลักการและเหตุผล:

ในโลกยุคข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารนับว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ หรือสถาบันการศึกษา เพราะการสื่อสารเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย เป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงาน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละคนได้ดียิ่งขึ้น ทั้งยังทำให้กิจกรรมของแต่ละหน่วยงานภายในองค์กรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน นอกจากนี้ การสื่อสารนับว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บริหารที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจ สั่งการ ควบคุม และติดตามงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างการยอมรับ สร้างความเข้าใจ และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนสอดคล้องกับทิศทางและแนวนโยบายขององค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในที่สุด

การใช้โทรศัพท์ เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของการสื่อสาร เพราะโทรศัพท์ถือเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญอย่างยิ่งวดประเภทหนึ่งในโลกยุคปัจจุบัน เพื่อการประสานงาน การติดตามงาน การให้ข้อมูล ตลอดจนการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ร่วมงานในองค์กร และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อกับบุคคลภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ หรือลูกค้าผู้ใช้สินค้าและบริการ หากพนักงานไม่สามารถใช้การสื่อสารผ่านโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจเกิดปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้การสื่อสารไม่บรรลุเป้าหมาย เกิดความเข้าใจผิดพลาด และเกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงานภายในและภายนอกองค์กรในทุกระดับ กระทั่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้ง และเกิดภาพลักษณ์เชิงลบต่อองค์กรจนยากต่อการดำเนินกิจการขององค์กรให้ราบรื่นได้

หลักสูตรเทคนิคการใช้โทรศัพท์ในงานขายและศิลปะการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจ จึงมีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรในการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่เฉพาะเจาะจง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ลึกซึ้ง และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และขจัดโอกาสในการเกิดปัญหาในการสื่อสารให้หมดไปในที่สุด โดยมีรายละเอียดของหลักสูตรดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์:

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารทางโทรศัพท์ในงานขายและงานบริการ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้เทคนิคการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้กระบวนการสนทนาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกฝ่าย
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถสนทนาทางโทรศัพท์ได้อย่างสร้างสรรค์ รัดกุม และนำมาสู่ความเข้าใจและการนำข้อมูลไปใช้ได้ อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเกิดประสิทธิผล
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการใช้โทรศัพท์และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างน่าประทับใจ และมีประสิทธิภาพ

หัวข้อการบรรยาย:

- ความสำคัญของการสื่อสาร และสังเคราะห์ของการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและความสำเร็จขององค์กร
- ความสำคัญของการสื่อสารทางโทรศัพท์ในงานขายและงานบริการ



- การใช้โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
- แนวคิดเชิงบวกกับการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) เพื่อการใช้โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
- การวิเคราะห์ผู้ร่วมสนทนาเพื่อประโยชน์ในการสื่อสารอย่างเหมาะสม
- บุคลิกภาพของนักสื่อสารเพื่องานขายและงานบริการอย่างมืออาชีพ
- พฤติกรรมและภาษาที่ก่อให้เกิดปัญหา
- ศิลปะการสื่อสารทางโทรศัพท์กับกลยุทธ์การขาย
- การลดอาการประหม่าในการสนทนาทางโทรศัพท์
- Workshop : สถานการณ์จำลองในการสื่อสารทางโทรศัพท์เพื่อฝึกการใช้ศิลปะในการสื่อสารในงานขายเพื่อสร้างความประทับใจ
- นำเสนอตัวอย่างการตั้งคำถามและการฟังทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
- สาเหตุที่ทำให้การสื่อสารทางโทรศัพท์ล้มเหลว
- เคล็ดลับที่ทำให้การสื่อสารทางโทรศัพท์น่าประทับใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

รูปแบบการบรรยาย:

- บรรยายหลักการ และแนวคิดในการใช้โทรศัพท์และศิลปะการสื่อสารในงานขายเพื่อสร้างความประทับใจ ตลอดจนปัญหาอุปสรรค และวิธีแก้ไข
- ซักถาม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- นำเสนอตัวอย่างการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่ดี และไม่ดี
- Workshop เพื่อฝึกการฟังและการตั้งคำถามทางโทรศัพท์ที่สร้างสรรค์และน่าประทับใจในงานขายและงานบริการ
- ให้คำแนะนำแบบตัวต่อตัวในการแก้ปัญหาการสื่อสารทางโทรศัพท์

เหมาะสำหรับ:

- หัวหน้างาน ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง หัวหน้าแผนก/ฝ่าย รวมทั้งผู้ที่สนใจพัฒนาตัวเองในด้านการบริการ

วิทยากร:

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จากภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จบการศึกษาด้วยเกรดเฉลี่ย 3.88
- ปริญญาเอก นิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขา นิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และได้คะแนนระดับดีมากในการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การสร้างมาตรฐานสถานีวิทยุกระจายเสียงไทย

ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร และการนำเสนออย่างมืออาชีพ
- ผู้มีประสบการณ์ในการประกอบวิชาชีพในวงการสื่อสารมวลชนมากกว่า 20 ปี ทั้งในตำแหน่งผู้ประกาศข่าว นักจัดรายการวิทยุ และนักเขียน
- อาจารย์พิเศษด้านการสื่อสาร การสื่อสารมวลชน การวิจัย และการประชาสัมพันธ์ ทั้งในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน



BOSTON NETWORK
The Global Knowledge Network

- ผู้บรรยายหัวข้อ “การนำเสนอผลงานทางธุรกิจอย่างมืออาชีพ” ในองค์กรทางธุรกิจชั้นนำหลายแห่ง
- ผู้บรรยายหัวข้อ “กลยุทธ์การสื่อสารในองค์กรเพื่อความสำเร็จ” ในองค์กรและสถาบันการศึกษาต่าง ๆ
- ผู้บรรยายหัวข้อ “บุคลิกภาพสำหรับนักสื่อสารอย่างมืออาชีพ”
- ผู้บรรยายหัวข้อ “ภาวะผู้นำและการสื่อสารอย่างผู้นำ”
- ผู้บรรยายหัวข้อ “การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ”

วันและเวลาในการจัดงานสัมมนา

วันที่ 3 เมษายน 2555 เวลา 09.00-16.00 น. ณ โรงแรมจัสมินซิตี (ซอยสุขุมวิท 23)

ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา

ราคา 4,800 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง
(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใ้ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย



BOSTON NETWORK
The Global Knowledge Network



แผนที่ โรงแรมจัสมีนซิตี (ซอยสุขุมวิท 23)





Registration Form

บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด 44 ซอยรามคำแหง 43/1 ถนนรามคำแหง
แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 Tel: 0-2318-6891 Fax: 0-2318-9427
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 3031759626

* ข้อมูลผู้เข้าร่วมสัมมนา : (โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนและชัดเจน, ภาษาไทย: ตัวบรรจง, ภาษาอังกฤษ: ตัวพิมพ์)

หลักสูตรที่ร่วมสัมมนา	วันสัมมนา
ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย)	
(ภาษาอังกฤษ)	
บริษัท (ภาษาไทย)	
(ภาษาอังกฤษ)	
ตำแหน่งงาน:	แผนก/ฝ่าย:
เบอร์โทรศัพท์ที่ทำงาน:	ต่อ
เบอร์โทรศัพท์มือถือ:	
Fax:	E-mail:
ชื่อผู้ประสานงาน (HR)	เบอร์โทรศัพท์
	ต่อ

ข้อมูลเพื่อใช้ออกใบกำกับภาษี : โปรดตรวจสอบความชัดเจนครบถ้วน เพื่อความถูกต้องของใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีที่ท่านจะได้รับ)

ชื่อที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี :	<input type="checkbox"/> ตามชื่อบริษัทด้านบน
ที่อยู่ที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี :	

การชำระเงินค่าสัมมนา : สามารถสอบถามรายละเอียดและสำรองที่นั่งได้ที่ 0-2318-6891 ต่อ 105 หรือ 109

<p>วิธีการชำระเงิน</p> <p><input type="checkbox"/> โอนเงินเข้าบัญชี บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด ธนาคารธนชาต สาขารัชดาภิเษก บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 260-2-15492-2 โอนวันที่ _____</p> <p><input type="checkbox"/> ถิ่นเช็คจ่ายหน่วยงานในนาม บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด</p> <p><input type="checkbox"/> จ่ายเงินสดหน่วยงาน</p> <p>หากข้อมูลครบถ้วนแล้ว กรุณาส่งกลับมาที่ Email: seminar@bostonnetwork.com หรือ Fax มาพร้อมกับ สำเนาการโอนเงินที่ 0-2318-9427 *</p> <p>*โปรดนำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายมายื่นในวันสัมมนา</p> <ul style="list-style-type: none"> • บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้ส่งเอกสารลงทะเบียนครบถ้วนและชำระเงินแล้วเท่านั้น • เจ้าหน้าที่จะแจ้งยืนยันการลงทะเบียนของท่านอีกครั้งหลังจากได้รับเอกสาร • ในกรณีที่ท่านสำรองที่นั่งไว้แล้วแต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อนวันงานอย่างน้อย 10 วัน <p>หากไม่แจ้งตามกำหนด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเอกสารเป็นจำนวน 50% ของอัตราค่าลงทะเบียน</p>
