



Course:

Telesales and Service over the Telephone

กลยุทธ์ในการขายและบริการทางโทรศัพท์

Duration: 1 Day (9:00 – 16:00)

หลักการและเหตุผล:

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

การใช้โทรศัพท์เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของการสื่อสาร เพราะโทรศัพท์ถือเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญอย่างยิ่งยวดประเภทหนึ่งในโลกยุคปัจจุบัน เพื่อการประสานงาน การติดตามงาน การให้ข้อมูล ตลอดจนการสร้าง ความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ร่วมงานในองค์กร และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อกับบุคคลภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ หรือลูกค้าผู้ซื้อสินค้าและบริการ หากพนักงานไม่สามารถใช้การสื่อสารผ่านโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจเกิดปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้การสื่อสารไม่บรรลุเป้าหมาย เกิดความเข้าใจผิดพลาด และเกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงานภายในและภายนอกองค์กรในทุกระดับ กระทั่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้ง และเกิดภาพลักษณ์เชิงลบต่อองค์กรจนยากต่อการดำเนินกิจการขององค์กรให้ราบรื่นได้

หลักสูตรเทคนิคการใช้โทรศัพท์ในงานขายและศิลปะการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจ จึงมีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรในการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่เฉพาะเจาะจง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ลึกซึ้ง และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และขจัดโอกาสในการเกิดปัญหาในการสื่อสารให้หมดไปในที่สุด โดยมีรายละเอียดของหลักสูตรดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์:

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

หัวข้อการบรรยาย:

- ความสำคัญของการสื่อสาร และสังเคราะห์ของการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและความสำเร็จขององค์กร
- ความสำคัญของการสื่อสารทางโทรศัพท์ในงานขายและงานบริการ



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

รูปแบบการบรรยาย:

- บรรยายหลักการ และแนวคิดในการใช้โทรศัพท์และศิลปะการสื่อสารในงานขายเพื่อสร้างความประทับใจ ตลอดจนปัญหา อุปสรรค และวิธีแก้ไข
- ซักถาม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- นำเสนอตัวอย่างการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่ดีและไม่ดี
- Workshop เพื่อฝึกการฟังและการตั้งคำถามทางโทรศัพท์ที่สร้างสรรค์และน่าประทับใจในงานขายและงานบริการ
- ให้คำแนะนำแบบตัวต่อตัวในการแก้ปัญหาการสื่อสารทางโทรศัพท์

เหมาะสำหรับ:

- หัวหน้างาน ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง หัวหน้าแผนก/ฝ่าย รวมทั้งผู้ที่สนใจพัฒนาตัวเองในด้านการบริการ

วิทยากร:

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด
การศึกษา

- ปริญญาเอก นิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขา นิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปริญญาโท นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จากภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับ 1 จากภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประสบการณ์

- กรรมการบริหารสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.)
- นายกสมาคมวิทยุและสื่อเพื่อเด็กและเยาวชน สสช.
- กรรมการวิชาการโครงการสื่อมวลชนศึกษา (มีเดียมอนิเตอร์)
- กรรมการสมาคมครอบครัวศึกษาแห่งประเทศไทย
- ที่ปรึกษารายการและข่าว สถานีวิทยุแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



- ผู้ผลิตและผู้ดำเนินรายการเจาะข่าวเช้านี้ FM. 101.5 MHz
- อาจารย์พิเศษและผู้บรรยายรับเชิญในสถาบันชั้นนำและองค์กรธุรกิจ
- นักสื่อสารมวลชน นักวิชาการ และนักวิจัยอิสระ

วัน เวลา สถานที่ และค่าใช้จ่าย ในการเข้าร่วมงานสัมมนา

วันที่ 4 กันยายน 2567 เวลา 09.00 - 16.00 น. โดยสามารถเลือกการเข้าอบรมได้ 2 ช่องทาง ดังนี้

1. เข้าร่วมอบรมที่โรงแรมจัสมิน ซิตี้ (ซอยสุขุมวิท 23) หรือโรงแรมที่เทียบเท่า
(สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)
ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา ราคา 6,500 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)
2. เข้าร่วมอบรมแบบทางไกลโดยการประชุม Distance Learning Instructor-led Virtual Class via Face to Face Application
ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา ราคา 5,500 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อผู้ประสานงานอบรม โทร: 02 949 0955, 02 318 6891, 086 337 8266, Email: seminar@bostonnetwork.com และ Line ID: @bostonnetwork

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

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย





แผนที่ โรงแรมจัสมีนซิตี (ซอยสุขุมวิท 23) (สถานที่ที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)





Registration Form

บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด (สำนักงานใหญ่) 573/140 ซอยรามคำแหง 39 แขวงพลับพลา
เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 Tel: 02-949-0955, 02-318-6891
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105548037730

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

หลักสูตรที่ร่วมสัมมนา	_____	วันสัมมนา	_____
สนใจร่วมการอบรม	<input type="checkbox"/> แบบ Classroom	<input type="checkbox"/> แบบ Virtual Online	<input type="checkbox"/> เข้าร่วมได้ทั้ง 2 แบบ ขึ้นอยู่กับกรณียืนยันการจัดจากสถาบัน
ชื่อ-นามสกุล	(ภาษาไทย) _____		
	(ภาษาอังกฤษ) _____		
บริษัท	(ภาษาไทย) _____		
	(ภาษาอังกฤษ) _____		
ตำแหน่งงาน:	_____	แผนก/ฝ่าย:	_____
เบอร์โทรศัพท์ที่ทำงาน:	_____	เบอร์โทรศัพท์มือถือ:	_____
เบอร์โทรสาร Fax:	_____	E-mail:	_____
ชื่อผู้ประสานงาน (HR)	_____	เบอร์โทรศัพท์	_____

ข้อมูลเพื่อใช้ออกใบกำกับภาษี : โปรดตรวจสอบความชัดเจนครบถ้วน เพื่อความถูกต้องของใบเสร็จใบกำกับภาษีที่ท่านจะได้รับ)

ชื่อที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี :	_____	<input type="checkbox"/> ตามชื่อบริษัทด้านบน
ที่อยู่ให้ระบุในใบกำกับภาษี:	_____	

การชำระเงินค่าสัมมนา : สามารถสอบถามรายละเอียดและสำรองที่นั่งได้ที่ 02-949-0955, 02-318-6891 ต่อ 104, 105, 108, 109

<p>วิธีการชำระเงิน</p> <p><input type="checkbox"/> โอนเงินเข้าบัญชี บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด</p> <p>ธนาคารที่เอ็มบีธนชาต สาขาเอสพลานาด รัชดา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 667-2-01501-0 โอนวันที่ _____</p> <p>ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสี่แยกศรีวรา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 140-2-63049-9 โอนวันที่ _____</p> <p><input type="checkbox"/> ถีเช็คจ่ายหน้างานในนาม บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด</p> <p><input type="checkbox"/> จ่ายเงินสดหน้างาน</p> <p>ข้อมูลครบถ้วนแล้ว กรุณาส่งกลับมาที่ Email: seminar@bostonnetwork.com หรือ ส่งผ่าน Line ID: @bostonnetwork</p> <p>*โปรดนำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายมายื่นในวันสัมมนา*</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้ส่งเอกสารลงทะเบียนครบถ้วนและชำระเงินแล้วเท่านั้น 2) เจ้าหน้าที่จะแจ้งยืนยันการลงทะเบียนของท่านอีกครั้งหลังจากได้รับเอกสาร 3) ในกรณีที่ท่านสำรองที่นั่งไว้แล้วแต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อนวันงานอย่างน้อย 10 วัน <p>*หากไม่แจ้งตามกำหนด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเอกสารเป็นจำนวน 50% ของอัตราค่าลงทะเบียน*</p>
--