หลักสูตร "เทคนิคการพูดและการฟังอย่างมีประสิทธิภาพในงานบริการ"

เหตุผลและหลักการ

การปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ซึ่งเป็นทั้งลูกค้าภายในและภายนอกองค์กร ได้แก่ การบริการด้านข้อมูลขององค์กร ขั้นตอนการขอรับบริการ การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือการสอบถามข้อมูลต่างๆ เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีบทบาทและความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะถือเป็นการสร้างความประทับใจ สร้างภาพลักษณ์ให้แก่ตนเองและองค์กร จึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมสำหรับพนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบดังกล่าว ด้วยการจัดหลักสูตรนี้ขึ้นเพื่อปูพื้นฐาน สร้างความรู้ ความเข้าใจ การติดต่อสื่อสาร ทั้งการใช้คำพูดและการแสดงออกของภาษาท่าทาง เพื่อให้พนักงานทุกท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจต่อผู้มาติดต่อ

วัตถุประสงค์

- เพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจหลักการ แนวคิด ตลอดจนการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการสื่อสาร
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารเชิงบวก
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาสามารถนำหลักการและแนวคิดในการสื่อสารไปใช้ในการปฏิบัติภารกิจที่รับผิดชอบ อยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ให้เหมาะสมสำหรับปัจจัยที่ควบคุมได้และที่อยู่นอกเหนือการควบคุม

หัวข้อการสัมมนา

- ความสำคัญของการพูดสื่อสาร และการฟังในงานบริการ
- ปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีอิทธิผลในการสื่อสาร
- การวิเคราะห์ลูกค้าที่เราสื่อสารด้วย
- การพูดการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมในงานบริการ
- ภาษากาย กิริยาท่าทางที่ควรหลีกเลี่ยง
- ขั้นตอนในการสื่อสารกับลูกค้าผู้ใช้บริการ
- ประเภทของการสื่อสารกับลูกค้าในงานบริการ
  - เทคนิคการทักทายลูกค้า
  - การแจ้งข้อมูลหรือแนะนำลูกค้า
  - การพูดเพื่อให้ลูกค้าสบายใจ
  - การตอบปฏิเสธลูกค้าเชิงบวก
- เทคนิคการฟังลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- สรุป ข้อเสนอแนะจากวิทยากร และช่วงถาม-ตอบ

วิธีการฝึกอบรม – สัมมนา

เป็นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Dynamic & Workshop) เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน (Learning by Doing and Participating with Experiences) ซึ่งประกอบด้วย

- การบรรยาย
- กรณีศึกษา
- ฝึกปฏิบัติทักษะในการพูดและการพูดในงานบริการ
- กลุ่มสัมพันธ์
- การแสดงความคิด ถาม – ตอบ

วิทยากร : อาจารย์อุมาพรรณ ชูชื่นกลิ่น

การศึกษา

- ครุศาสตร์บัณฑิต (จิตวิทยา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ครุศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประกาศนียบัตรหลักสูตร Human Research Management : UCLA

ประสบการณ์ทำงาน

- อาจารย์พิเศษ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ผู้จัดการฝึกอบรม บริษัท เซ็นทรัล ดีพาร์ทเม้นท์ สโตร์
- ผู้จัดการฝึกอบรม บริษัท รถไฟฟ้า BTS
- ผู้จัดการฝึกอบรม บริษัท SSUP Group
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาบุคลากร บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

วันที่สัมมนา : ครั้งที่ 1/52 : วันที่ 11 มีนาคม 2552
ครั้งที่ 2/52 : วันที่ 18 มิถุนายน 2552

ระยะเวลา : หลักสูตร 1 วัน (6 ชั่วโมง)

สถานที่ : -

ค่าสัมมนาสำหรับ Platinum Member : 2,100 บาท (ราคาไม่รวม Vat 7%)

ค่าสัมมนาสำหรับ Gold Member : 2,520 บาท (ราคาไม่รวม Vat 7%)

ค่าสัมมนาสำหรับบุคคลทั่วไป : 2,800 บาท (ราคาไม่รวม Vat 7%)

วิธีการชำระเงิน

- ☐ เช็คสั่งจ่าย **"บริษัท บีพีไอที โฮลดิ้งส์ จำกัด"** เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 3030265654
- ☐ โอนเงินเข้าบัญชี บริษัทในนาม **"บริษัท บีพีไอที โฮลดิ้งส์ จำกัด"** บัญชีออมทรัพย์
  ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางยี่ขัน เลขที่ 047-2-98864-6
  ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาตลิ่งชัน เลขที่ 211-0-60553-8
  ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด สาขาถนนสิรินธร เลขที่ 122-2-22293-9

กรุณาส่งแฟกซ์ สำเนาใบฝากเงิน พร้อมใบสมัครมายังบริษัทเพื่อยืนยันการชำระเงิน และใช้เป็นหลักฐานการสมัคร ยังหมายเลข 02-435-6469 หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ แผนก Learning Business Department โทร. 02-434-3195-7 ต่อ 203, 204 คุณจุจิรา, คุณนาฏลัดดา, คุณธนกฤต

หมายเหตุ: กรณีที่ท่านได้สำรองที่นั่งไว้แล้ว แต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งให้บริษัททราบก่อนล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันทำการ มิฉะนั้น ท่านต้องชำระค่าใช้จ่ายร้อยละ 30 ของค่าธรรมเนียมการอบรม