

**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 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
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการใช้โทรศัพท์และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่าง น่าประทับใจ และมีประสิทธิภาพ



หัวข้อการบรรยาย:

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

รูปแบบการบรรยาย:

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

เหมาะสำหรับ:

- หัวหน้างาน ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง หัวหน้าแผนก/ฝ่าย รวมทั้งผู้ที่สนใจพัฒนาตัวเองในด้านการบริการ



BOSTON ÷ NETWORK

The Global Knowledge Network

วิทยากร:

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

วัน เวลา สถานที่ และค่าใช้จ่าย ในการเข้าร่วมงานสัมมนา

วันที่ 3 กันยายน 2569 เวลา 09.00 - 16.00 น. โดยสามารถเลือกการเข้าอบรมได้ 2 ช่องทาง ดังนี้

1. เข้าร่วมอบรมที่โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพฯ สุขุมวิท 20 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 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย



BOSTON ÷ NETWORK

The Global Knowledge Network



BOSTON NETWORK

The Global Knowledge Network

แผนที่ โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพฯ สุขุมวิท 20 (สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)

