

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ Effective Communication

📌 หลักการและเหตุผล

บนโลกยุคใหม่ เต็มไปด้วยกระแสของการเปลี่ยนแปลง การพัฒนา รวมถึงเทคโนโลยี และแน่นอนที่สุดคือการติดต่อสื่อสารทั้งใน (Communication) และนอกองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากร รวมถึงองค์กรมีความก้าวหน้า ประสบผลสำเร็จในธุรกิจ งานขาย งานบริการ และการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการประสานงานกับทีมงานภายในองค์กรได้อย่างราบรื่น ซึ่งการสื่อสารนั้นมีหลากหลายรูปแบบทั้ง การพูด (Verbal) และการสื่อสาร ที่ไม่ใช่คำพูด (Non-Verbal) องค์กรจึงต้องมีความจำเป็นในการพัฒนาทักษะนี้เพื่อให้บุคลากรและองค์กรเอง มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมถึงเป็นที่ยอมรับ มีความเชื่อมั่น จากผู้บริหาร หัวหน้า ทีมงาน และบุคคลภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ

วิทยากรจึงได้พัฒนาหลักสูตร **การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication)** ในการเสริมสร้างทักษะที่ดี ในการทำงานด้านการบริการ หรือการขาย การติดต่อสื่อสาร ประสานงานภายในองค์กร ทั้งรูปแบบการใช้คำพูด น้ำเสียง ภาษากาย การเขียนซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งยังเป็นทักษะที่สำคัญให้กับบุคลากรในองค์กรในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า หรือองค์กรต่างๆ แสดงให้เห็นถึงมีจิตใจที่รักงานบริการ หรืองานขาย มีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจของท่าน

📌 เนื้อหา

Session 1 : 9.00-10.30 น.

1.แบบอย่างของผู้ที่ประสบความสำเร็จในระดับประเทศ และระดับโลก ในด้านการสื่อสารรูปแบบต่างๆ ธรรมชาติของ

คนกับการสื่อสาร การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง การเตรียมการสื่อสาร ด้วยคำพูด ภาษากาย ที่เหมาะสมกับท่าน ใน

สไตล์ของตนเอง

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย: เพื่อให้ทราบ ผลการวิจัยเรื่องธรรมชาติของคนกับการสื่อสาร การสร้างความกล้าและความประหม่า

และเรียนรู้การเตรียมตัวที่ดี ค้นให้พบจุดเด่นของตนในการพูด (Verbal) และการสื่อสารทั้งน้ำเสียง และภาษากาย (Non-Verbal)

กิจกรรม การพูดแนะนำตนเองในสไตล์คุณ

2.ขั้นตอนการนำเสนอและการพูดจูงใจกับลูกค้า กระบวนการขาย และเทคนิคในการนำเสนอสินค้า หรือบริการต่างๆ

เนื้อหาในการบรรยาย

- การพูดเพื่อจูงใจ
- เทคนิคการนำเสนอให้กับผู้บริหาร ทีมงาน
- การนำเสนอ

การนำเสนอโดยใช้เทคนิคการสื่อสารลูกค้าแบบ เทคนิคในการนำเสนอรายงาน ข้อมูล แนวคิดต่างๆ **ด้วยหลัก 3 สบาย**

เนื้อหาในการบรรยาย

- การพูดเพื่อจูงใจผู้อื่น

-เทคนิคการนำเสนอ ด้วย **หลัก 3 สมาย**

กิจกรรม "การนำเสนอจุดเด่นของตน"

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมฝึกปฏิบัติ ภาษาพูดและ ภาษากายเพื่อการนำเสนอจุดเด่นของตนเองหรืองานที่ตนรับผิดชอบ

รูปแบบกิจกรรม

- เป็นการ Demo ภาษาพูด ภาษากายในการนำเสนอและให้ผู้เข้าฝึกอบรมร่วมปฏิบัติ

ลักษณะของกิจกรรม

- Role Play เพื่อการนำเสนอโดยใช้ความรู้ และเทคนิคที่ได้เรียนรู้มา

Break: 10.30-10.45 น.

Session 2 : 10.45-12.00 น.

3.ทำแบบประเมินสไตล์การสื่อสารของแต่ละท่าน (D I S C) และจับกลุ่มหาจุดเด่น เพื่อพัฒนา พร้อมทั้งปรับจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ให้สอดคล้องกับการทำงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมทราบสไตล์การสื่อสารของแต่ละท่าน (D I S C) และจับกลุ่มหาจุดเด่น

เพื่อพัฒนา พร้อมทั้งปรับจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจ และมีทักษะการพัฒนาการสื่อสารที่เหมาะสมกับจุดเด่นของตน

4.พัฒนาบุคลิกภาพในการพูด และเทคนิคการตอบคำถามให้กับทีมงาน และผู้บริหาร ลูกค้า เพื่อสร้างความเข้าใจและ

การยอมรับอย่างมืออาชีพ ด้วย กฎกลุ่มละสาม , 5W + 2H

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และทักษะใน ภาษาพูด และภาษากาย เพื่อการสื่อสารความคิดหรือ ข้อมูลให้ผู้ฟัง

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะการพูด การถาม และตอบคำถาม การใช้น้ำเสียง ด้วย 5W + 2H

รวมถึงสื่อสารผ่านโทรศัพท์

กิจกรรม "สื่อสารชัดเจน-บริการประทับใจ"

Lunch : 12.00-13.00 น.

Session 3 : 13.00-14.30 น.

5.พัฒนาบุคลิกภาพในการพูด และเทคนิคการตอบคำถามให้กับลูกค้า อย่างมืออาชีพ ด้วยบทพูดหรือสคริปต์มาตรฐาน

ที่เหมาะสมในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และเสริมสร้างทักษะในการ พัฒนาการเขียน การพูด การนำเสนอ การรายงาน การใช้โทรศัพท์ หรือผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Line , Facebook etc.

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และทักษะใน ภาษาพูด และภาษากาย เพื่อการสื่อสารความคิดหรือ ข้อมูลให้ผู้ฟัง

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะการพูด การถาม และตอบคำถาม การใช้น้ำเสียง อย่างมืออาชีพ โดยการใช้

Model TIME , PLACE , TRIANGLE , กฎกลุ่มละสาม , 5W + 2H

กิจกรรม "บุคลิกภาพต้องตา-สื่อสารโดนใจ" Got Talent

6.เทคนิคในการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ด้วย Model 4R (R = Receive รับฟัง , R = Reactive of feeling สะท้อน , R = Restatement ทวนความ , R = Review สรุปความ)การตอบข้อโต้แย้ง การรับมือกับปัญหา ข้อร้องเรียน และ ข้อขัดแย้งในการทำงาน

เพื่อเปลี่ยนข้อร้องเรียนหรือข้อขัดแย้งเป็นโอกาสพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจ และมีทักษะในการปรับเปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นโอกาสที่จะทำให้ลูกค้ายิ้มในสินค้าและ

การบริการ รวมถึงอยากให้บริการต่อไปอย่างยั่งยืน

กิจกรรม ฝึกการสื่อสาร และรับมือกับข้อร้องเรียน ด้วย Model 4R

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:

- เพื่อให้ทราบวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับลูกค้า เช่นการใช้โทรศัพท์ FaceBook ฯลฯ
- เพื่อให้เห็นวงจรของงานบริการที่ต้องมีการร้องเรียนและบริหาร จัดการให้เป็นโอกาสที่ดีได้

Break : 14.30-14.45 น.

Session 4 : 14.45-16.00 น.

7. พัฒนาบุคลิกภาพในการพูด และเทคนิคการตอบคำถามให้กับลูกค้า ในสถานการณ์ที่มีความเข้าใจไม่ตรงกัน หรือมีการเปลี่ยนแปลง

แปลงเกิดขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจและการยอมรับอย่างมืออาชีพ ด้วย Model **T-T-A-T-T** (T ell your facts , T ell your story , A sk for other's view , T alk Tentative , T esting)

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และทักษะใน ภาษาพูด และภาษากาย เพื่อการสื่อสารความคิดหรือ ข้อมูลให้ผู้ฟัง

กิจกรรม "สื่อสารชัดเจน-บริการประทับใจ"

8. การพัฒนาทักษะการจัดการอารมณ์ (EQ) แนวคิดการคิดเชิงบวกเพื่อสร้างสรรคบริการ การทำงานเชิงรุก รวมถึงการสร้างบัญชีอ้อมใจให้แก่ผู้ที่ต้องติดต่องานด้วย

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:

- เพื่อให้ทราบการพัฒนาทักษะการจัดการอารมณ์ (EQ)
- ฝึกฝนในการปรับใช้แนวคิดสร้างบัญชีอ้อมใจให้กับผู้ที่ต้องติดต่องานด้วย เพื่อให้เกิดการยอมรับและ

ประทับใจ

สรุปการบรรยาย ทาม-ตอบ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีความมั่นใจ เห็นจุดเด่น และรูปแบบที่ตนเองถนัดในการสื่อสาร รวมถึงสามารถพัฒนาการสื่อสารในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
2. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ และเสริมสร้างทักษะในการ พัฒนาการเขียน การพูด การนำเสนอ การรายงาน การใช้โทรศัพท์ หรือผ่านสื่อออนไลน์
3. มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องภาษาพูด และภาษากาย และการสื่อสารที่ดี เพื่อใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผู้เข้าอบรมมีทัศนคติ มีแรงบันดาลใจ และมีเป้าหมาย ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารในการทำงานอย่างมืออาชีพ และพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อความสำเร็จของตน และองค์กร
5. มีขั้นตอน และวัฒนธรรมในการสื่อสารเพื่อการทำงานที่ดีให้แก่กันในองค์กร

รูปแบบการอบรม

การฝึกอบรมมีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้โดยง่าย เพลิดเพลิน โดยมีความลึกซึ้งเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ ยอมรับ และนำไปปฏิบัติตาม อีกทั้งตรงตามเป้าหมายที่ทางองค์กรได้กำหนดไว้

1. การบรรยายแบบผู้อบรมมีส่วนร่วม Participative Technique
2. ฝึกปฏิบัติทีละขั้นตอนและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับท่านอื่นๆ (Work Shop)
3. แสดงการสาธิตจำลองให้เกิดการพัฒนา (Adult Learning Approach Role Playing)
4. ฝึกปฏิบัติพัฒนาร่างกายและจิตใจ เพื่อเสริมบุคลิกภาพภายนอก และภายใน

สื่อมัลติมีเดีย

สรุปการบรรยาย ทาม-ตอบ

วิทยากร

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ