

การสร้างอักษยาศัยไมตรีทางโทรศัพท์อย่างประทับใจ เพื่อประโยชน์ทางธุรกิจ

วันที่ 1 มีนาคม 2562 เวลา 9.00 น. – 16.00 น.

I Residence Hotel Silom. ใกล้ BTS ช่องนนทรี กทม. **** สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง ****

สมัคร 4 ท่าน ลดเหลือเพียงท่านละ 2,900 บาทเท่านั้น

(จากราคาปกติท่านละ 3,900 บาท)

วิทยากร อาจารย์ประภรณ์ พันธ์พรประสิทธิ์

HRD ZENTER
การสร้างอักษยาศัยไมตรี
ทางโทรศัพท์ **New !!!**
1 March 2019
@ Grand Sukhumvit Hotel
อาจารย์ประภรณ์ พันธ์พรประสิทธิ์
**** สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง ****
พิเศษ สมัคร 3 ท่านลดเหลือเพียงท่านละ 3,300.-
ติดต่อสำรองที่นั่ง คุณจิ๋ว
Tel 089-606-0444, 090-645-0992
Line : hrdzener
www.hrdzenter.com
E-mail : hrdzenter@gmail.com, jiw473@gmail.com

หลักการและเหตุผล

การติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ที่นั้นเป็นเรื่องยาก แล้วจะสนทนาให้ง่ายได้อย่างไร สนทนาอย่างไรที่จะไม่เสียมารยาทสากลในการสื่อสารทางโทรศัพท์ คำไหนที่ควรใช้ตั้งแต่จุดเล็กจุดน้อย จนกระทั่งการจัดการ และการใช้สำนวนเมื่อเกิดคำต่อว่าจากลูกค้า การเรียนรู้ในบทสนทนาโทรศัพท์แบบมืออาชีพจะทำได้อย่างไร

วัตถุประสงค์

1. สามารถวิเคราะห์ปัญหาเมื่อต้องสนทนากับชาวต่างชาติทางโทรศัพท์
2. สามารถเลือกใช้คำและรักษามารยาทสากลในการสื่อสารทางโทรศัพท์
3. สามารถเลือกใช้เทคนิคภาษาอังกฤษแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในระหว่างการสนทนา

หัวข้อหลักสูตร (Course Outlines)

1. วิเคราะห์ปัญหาเมื่อต้องสนทนากับชาวต่างชาติทางโทรศัพท์ (Commonly problems in foreign language telephone conversation)
2. เทคนิคในการใช้โทรศัพท์ให้เป็นผล (Effective Telephone conversation technic)
 - การใช้ถ้อยคำในการสนทนา (Proper technical words)
 - หลักเกณฑ์ และขั้นตอนในการพูด การฟัง และการเจรจาโต้ตอบ (Principles and pointers for listening and conversing)
 - ข้อความและน้ำเสียงที่ควรหลีกเลี่ยง (Mistakes to avoid via telephone conversation)
 - จิตวิทยาในการฟังคำบ่น และคำหนิ ของลูกค้า (How to deal with customer complaints)
3. มารยาทสากลในการสื่อสารทางโทรศัพท์ (Etiquette for talking to foreigners)
 - การทักทาย (Greetings)
 - การเริ่มสนทนา (Starting a conversation)
 - การแนะนำตัวเอง และผู้อื่น (Introducing yourself and others)
 - การเลือกรับบางสาย (Call screening)
4. การสื่อสารทางโทรศัพท์ด้วยภาษาอังกฤษแต่ละกรณี (Practical English phrases for various situations)
 - การตอบรับ (Answering)
 - การสอบถาม (Asking questions)
 - การจดบันทึกข้อความ (Note taking)
 - การโอนสาย (Transferring the line)
 - การฝากข้อความกับบุคคล (Leaving messages)
5. ภาษาอังกฤษกรณีแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการสนทนา (English for dealing with complaints)
 - ลูกค้าคอยนาน (Waiting line)
 - ลูกค้าตำหนิ หรือร้องเรียน (Criticizing or complaining line)
 - ลูกค้ามีอารมณ์โกรธ (Get angry line)
6. มารยาทการให้บริการทางโทรศัพท์ (Other polite manners you should know)
 - การให้คำแนะนำ (Giving recommendations or advice)



- การกล่าวคำขอโทษ (Apologizing)
- การขอความช่วยเหลือ (Asking for assistance)
- การปฏิเสธ (Refusing)
- การจบสนทนา (Hanging up)

วิทยากร อาจารย์ประภาภรณ์ พันธ์พรประสิทธิ์ วิทยากรดีเด่น ประจำปี 2560 สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น

อดีต เลขานุการฝ่ายจัดการและผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด (มหาชน), เลขานุการ กรรมการผู้จัดการ บริษัท เอสโซ่ แสตนด์คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เบอรัลลี่ ยูคเกอร์ จำกัด, เลขานุการผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ปัจจุบัน อาจารย์และวิทยากรอิสระในมหาวิทยาลัยและบริษัทชั้นนำต่างๆ, ผู้เขียน หนังสือ “ความสุขที่แท้จริงของอาชีพเลขานุการ” และหนังสือ “ศักยภาพการบริหารงานธุรการแบบครบวงจร

ค่าใช้จ่ายในการอบรมหักลดหย่อนภาษีได้ 200 %

ฟรี !!!รวมค่าเอกสารประกอบการอบรม ค่าอาหารว่าง 2 มื้อ อาหารกลางวันและใบรับรองวุฒิบัตร

สถานภาพ	ค่าลงทะเบียน	ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7 %	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3 %	ราคาสุทธิ
ราคาปกติท่านละ	3,900	273	117	4,056
สมัคร 3 ท่าน ๆ ละ	3,300	231	99	3,432
สมัคร 4 ท่าน ๆ ละ	2,900	203	87	3,016

สำรองที่นั่ง ติดต่อเพิ่มเติมได้ที่

คุณธนันท์ 089 606 0444 , 090 645 0992 , Line : [hrdzenter](https://www.line.me/tv/hrdzenter)

คุณอิสราภรณ์ 089-773-7091 [Line : hrdzenter](https://www.line.me/tv/hrdzenter) www.hrdzenter.com ,E-mail : hrdzenter@gmail.com ,

www.facebook.com/hrdzenter, IG : [hrd_zenter](https://www.instagram.com/hrd_zenter)

วิธีการชำระเงิน เช็คล้างจ่ายในนาม บริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด

โอนเงินเข้าบัญชีนาม บริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด

>> ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซ็นทรัลพลาซาลาดพร้าว บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 206-237-1740



(กรุณาส่งสำเนาใบฝากเงิน พร้อมใบสมัครมายังบริษัทเพื่อยืนยันการชำระเงิน และใช้เป็นหลักฐานการสมัครทางอีเมล : hrdzenter@gmail.com, Line : [hrdzenter](https://www.line.me/tv/hrdzenter) (ผู้เข้าอบรมรับผิดชอบค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามจังหวัด)

ที่อยู่ในการออกเอกสารหัก ณ ที่จ่าย

ในนามบริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

เลขที่ 171/162 ซอยพุทธบูชา 39 แยก 1-1

แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 010 5555 113 021

การแจ้งยกเลิก: 1. ผู้สมัครสามารถที่จะยกเลิกการเข้าอบรมได้ ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 10 วัน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

2. กรณีที่ท่านแจ้งยกเลิกก่อนวันสัมมนาก่อนวันงาน 1-7 วัน บริษัทฯ จะหักค่าธรรมเนียม ร้อยละ 30 ของค่าสมัคร

3. และในกรณีที่ท่านยกเลิกในวันสัมมนาหรือไม่มาตามที่ส่งใบสมัครมาแล้ว บริษัทฯ จะไม่คืนเงินใดๆ ทั้งสิ้น หรือหากท่านยังไม่ชำระค่าสัมมนา ทางบริษัท ต้องขอเก็บค่าธรรมเนียมจำนวน 30 % ทันที