

การสร้างอภัยภัยไมตรีทางโทรศัพท์ภาษาอย่างประทับใจเพื่อประโยชน์ทางธุรกิจ (ไทย-อังกฤษ)

(Win-Win by Smart THAI - ENGLISH Telephone Conversation as Profitable Business Tool)

วันที่ 29 มีนาคม 2562 เวลา 9.00 น. – 16.00 น.

Arize Hotel ใกล้ BTS นานา กทม. ****สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง****

สมัคร 3 ท่าน ลดเหลือเพียงท่านละ 3,300 บาทเท่านั้น

(จากราคาปกติท่านละ 3,900 บาท)

วิทยากร อาจารย์ประภรณ์ พันธ์พรประสิทธิ์

HRD ZENTER

การสร้างอภัยภัยไมตรีทางโทรศัพท์ **New !!!**

29 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

การติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์นั้นเป็นเรื่องยาก แล้วจะสนทนาให้เข้าใจได้อย่างไร สนทนาอย่างไรที่จะไม่เสียมารยาทสากลในการสื่อสารทางโทรศัพท์ คำไหนที่ควรใช้ตั้งแต่จุดเล็กจุดน้อย จนกระทั่งการจัดการ และการใช้สำนวนเมื่อเกิดคำต่อว่าจากลูกค้า การเรียนรู้ในบทสนทนาโทรศัพท์แบบมีอาชีพจะทำได้อย่างไร

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 และคำหยาบ 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)

- ลูกค้ายืนนาน (Waiting line)
- ลูกค้านำคำทัก หรือร้องเรียน (Criticizing or complaining line)
- ลูกค้ามีอาการโกรธ (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 พันัสพรประสิทธิ์ วิทยากรดีเด่น ประจำปี 2560 สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น

อดีต เลขานุการฝ่ายจัดการและผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด (มหาชน), เลขานุการ กรรมการผู้จัดการ บริษัท เอสโซ่ แอสตันคาร์ด (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

คุณชนนันท์ 089 606 0444 , 090 645 0992 , Line : hrdzenter



คุณอิศราภรณ์ 089-773-7091 **Line : hrdzenter** www.hrdzenter.com ,E-mail : hrdzenter@gmail.com ,
www.facebook.com/hrdzenter, IG : hrd_zenter

วิธีการชำระเงิน เช็คล้างจ่ายในนาม บริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด

โอนเงินเข้าบัญชีนาม บริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด

>> ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซ็นทรัลพลาซาลาดพร้าว บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 206-237-1740

(กรุณาส่งสำเนาใบฝากเงิน พร้อมใบสมัครมายังบริษัทเพื่อยืนยันการชำระเงิน และใช้เป็นหลักฐานการสมัครทางอีเมลล์

: hrdzenter@gmail.com, **Line : hrdzenter** (ผู้เข้าอบรมรับผิดชอบค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามจังหวัด)

ที่อยู่ในการออกเอกสารหัก ณ ที่จ่าย

ในนามบริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

เลขที่ 171/162 ซอยพทุทบุชา 39 แยก 1-1

แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 010 5555 113 021

การแจ้งยกเลิก: 1. ผู้สมัครสามารถที่จะยกเลิกการเข้าอบรมได้ ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 10 วัน โดยไม่เสีย

ค่าใช้จ่าย

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

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