

## การสร้างอรรถาศัยไมตรีทางโทรศัพท์ภาษาอังกฤษอย่างประทับใจเพื่อประโยชน์ทางธุรกิจ (อังกฤษ)

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

วันพุธที่ 25 พฤษภาคม 2565 เวลา 9.00 น. – 16.00 น.

@ Novotel Bangkok Hotel ซอยสุขุมวิท 20 ใกล้ BTS อโศก กทม. \*\* สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง

หรือเลือกอบรมเป็นแบบ Online ผ่าน Program Zoom ได้

**สมัคร 3 ท่านเข้าฟรีเพิ่มอีก 1 ท่านทันที !!**

วิทยากร อาจารย์ประภาภรณ์ พันธ์พรประสิทธิ์

วิทยากรดีเด่น ประจำปี 2560 สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น

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

### หลักการและเหตุผล

การติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์นั้นเป็นเรื่องยาก แล้วจะสนทนาให้เข้าใจได้อย่างไร สนทนาอย่างไรที่จะไม่เสียมารยาทสากลในการสื่อสารทางโทรศัพท์ คำไหนที่ควรใช้ตั้งแต่จุดเล็กจุดน้อย จนกระทั่งการจัดการ และการใช้สำนวนเมื่อเกิดคำถามจากลูกค้า 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 และคำหิ 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)



### ค่าใช้จ่ายในการอบรมที่โรงแรม

รวมค่าเอกสารประกอบการอบรม ค่าอาหารว่าง 2 มื้อ อาหารกลางวันและใบรับรองวุฒิบัตร

สถานภาพ	ค่าลงทะเบียน	ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3 %	ราคาสุทธิ
ราคาพิเศษท่านละ	3,900	273	117	4,056
สมัคร 3 เข้าฟรีเพิ่ม + 1 ท่าน	11,700	819	351	12,168

### ค่าใช้จ่ายในการอบรมรูปแบบ Online by Zoom

จะทำการส่งเอกสารการบรรยาย ไฟล์ PDF ทางอีเมลก่อนอบรม 2-3 วัน พร้อมรับใบรับรองวุฒิบัตรทางไปรษณีย์

สถานภาพ	ค่าลงทะเบียน	ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3 %	ราคาสุทธิ
ราคาพิเศษท่านละ	2,500	175	75	2,600
สมัคร 3 เข้าฟรีเพิ่ม + 1 ท่าน	7,500	525	225	7,800

รายละเอียดหลักสูตรอื่นๆ เพิ่มเติมได้ที่นี้ [คลิก http://www.hrdzenter.com/](http://www.hrdzenter.com/)

สำรองที่นั่ง ติดต่อเพิ่มเติมได้ที่ คุณธนันท์ 090 645 0992 , 089 606 0444, Line : [hrdzenter](https://www.facebook.com/hrdzenter) [www.facebook.com/hrdzenter](https://www.facebook.com/hrdzenter),

IG : [hrd\\_zenter](https://www.instagram.com/hrd_zenter) [www.hrdzenter.com](http://www.hrdzenter.com) ,E-mail : [hrdzentertraining@gmail.com](mailto:hrdzentertraining@gmail.com) , [jiw473@gmail.com](mailto:jiw473@gmail.com)

#### รายละเอียดการชำระเงิน

✚ การชำระเงิน โอนเข้าบัญชี ในนาม บริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด

✚  บัญชีออมทรัพย์ เลขที่บัญชี 206-237-174-0

✚ กรณีชำระเงินแล้ว กรุณา Scan หรือถ่ายรูป สลิป Pay in มาที่ Line : [hrdzenter](https://www.facebook.com/hrdzenter)

✚ หรือ mail : [hrdzentertraining@gmail.com](mailto:hrdzentertraining@gmail.com), [jiw473@gmail.com](mailto:jiw473@gmail.com)

✚ กรุณาหัก ณ ที่จ่าย 3 % ในนาม บริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด

เลขที่ 171/162 ซอยพุทธบูชา 39 แยก 1-1 แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140 (สำนักงานใหญ่)

เลขที่ผู้เสียภาษี 0105555113021

บริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด (สนญ.) เลขที่ 171/162 ซอยพุทธบูชา 39 แยก 1-1 แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140

HOTLINE : 089-606-0444, 090-6450992, 089-773-7091 :[www.hrdzenter.com](http://www.hrdzenter.com) E-mail:[hrdzenter@gmail.com](mailto:hrdzenter@gmail.com), Line : [hrdzenter](https://www.facebook.com/hrdzenter)



- การแจ้งยกเลิก:** 1. ผู้สมัครสามารถที่จะยกเลิกการเข้าอบรมได้ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 10 วัน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
2. กรณีที่ท่านแจ้งยกเลิกก่อนวันสัมมนาก่อนวันงาน 1-7 วัน บริษัทฯ จะหักค่าธุรการ ร้อยละ 30 ของค่าสมัคร
3. และในกรณีที่ท่านยกเลิกในวันสัมมนาหรือไม่มาตามที่ส่งใบสมัครมาแล้ว บริษัทฯจะไม่คืนเงินใดๆ ทั้งสิ้น หรือหากท่านยังไม่ชำระค่าสัมมนา ทางบริษัท ต้องขอเก็บค่าธุรการจำนวน 30 % ทันที