



หลักสูตร จิตวิทยาการโน้มน้าวใจ

หลักการและเหตุผล:

เพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุน และประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กรและสร้างโอกาสในการเพิ่มยอดขาย-บริการแบบนุ่มนวลให้กับพนักงาน โดยเนื้อหาหลักสูตรออกแบบมาให้ทุกคน สามารถการเรียนรู้ “จิตวิทยาผู้คน” ผสมกับ “จิตวิทยาการสื่อสาร” ฟังด้วย “การบริหารความสัมพันธ์กับผู้อื่น” แบบบูรณาการ เพื่อให้การสนทนาแบบ “ไม่เห็นหน้า”ซึ่งมีความเป็นไปได้เพิ่มสูงขึ้นในการ “ติดตาม” หรือ “ทวงถาม”

วัตถุประสงค์: เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- มีจิตวิทยาในการพูดคุย สร้างสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป
- รู้จักการใช้ “เครื่องมือ” ในการสื่อสารในการ “ติดตาม-ทวงถาม” เอกสารต่างๆ
- มีทักษะการโน้มน้าวใจผู้อื่นอย่างนุ่มนวลเชิงประชาสัมพันธ์

เนื้อหาฝึกอบรม

- จิตวิทยาการสร้างสัมพันธ์กับผู้คน
 - การทำให้ “ผู้อื่นเป็นคนสำคัญ”
 - การชื่นชมใน “ความคิดและความสามารถของเขา”
 - การเป็นผู้ฟังที่ดี
 - การสนทนาแต่ในเรื่องที่ “ไม่สร้างความขัดแย้งแคลงใจ”
 - การเป็น “ผู้ให้” เสมอ
 - ฯลฯ
- จิตวิทยาการสื่อสารกับ “คน” แต่ละประเภท
 - คนซีโมโห เอะอะ โวยวาย
 - คนงานยุ่ง ไม่มีเวลา
 - คนช่างคุย สนทนาไปเรื่อยเปื่อย
 - คนซีงสัย ถามเยอะ
 - ฯลฯ
- จิตวิทยาการสื่อสารประชาสัมพันธ์ (4 I.)
 - ความประทับใจ (Impression)
 - ภาพลักษณ์ (Image)
 - ผลกระทบ (Impact)
 - ปฏิบัติตาม (Implementation)

- การสื่อสาร “ขั้นเทพ” สื่ออย่างไรให้เห็นภาพและเข้าใจตรงกัน ผ่านสายโทรศัพท์ (M-A-G-I-C steps) (Work shop)
 - บริหารโทนเสียงให้อยู่ในอารมณ์ปกติ (Manage your voice)
 - ต้อนรับสถานการณ์อย่างมีอาชีพ (Act positively response)
 - ฟัง และจับประเด็นสำคัญให้ได้ (Get to the heart of matters)
 - ย้ำในข้อเท็จจริงที่ตรงกัน (Interpret the facts)
 - สรุปจบประเด็นปัญหาด้วยกัน (Close with agreement together)
- “ภาษาเทพ” ในการสื่อสารกับลูกค้า (Workshop)
 - สื่อสารง่าย “เสียงภาษาเทคนิค”
 - บอก “ให้เห็นภาพ”
 - พุดจา “ภาษาบวก”
 - ขอให้ทำ “เป็นขั้นตอน” และ “ทวนย้ำเป็นระยะ”
 - ป้องกันการเข้าใจผิด “ด้วยคำถาม”
 - ขอความร่วมมือ “ด้วยคำสั่งเชิงขอร้อง”
 - การตรวจสอบความพอใจ “ด้วยการขอคำแนะนำเพิ่ม”
- I Message + PQRS : เครื่องมือสื่อสารกับลูกค้า
 - I Message : การใส่ใจ โน้มน้าวใจและขอความร่วมมือจากคู่สนทนา
 - Paraphrasing : การถอดความ เพื่อทวนย้ำความเข้าใจตรงกันในประเด็นที่สนทนา
 - Questioning : การถาม เพื่อการควบคุมประเด็นและการขอข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการต่อไป
 - Reflecting : การสะท้อนอารมณ์และความรู้สึก เพื่อความเข้าใจในสถานการณ์ของคู่สนทนา
 - Summarizing : การสรุปประเด็นการสนทนา
- “วิธีจัดการ” กับ “ปัญหา/คำปฏิเสธ” ที่พบบ่อย
 - Push Back Technique
 - Bad & Worse Technique
 - Either or Technique
 - Foreseen Technique

วิทยากร : อาจารย์พรเทพ จันทนาวิ (ประวัติตามเอกสารแนบ)

ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือเอสเอส

วิธีการฝึกอบรม: บรรยาย กิจกรรม ชมวิดีโอคลิป ถกอภิปราย และฝึกปฏิบัติ บทบาทสมมติ

ระยะเวลาการฝึกอบรม: 1 วัน

เหมาะสำหรับ: พนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานบริการ พนักงานขาย-ตลาด ผู้สนใจทั่วไป

จำนวนผู้เข้าอบรม 30 คน/กลุ่ม

▪ ค่าบริการจัดอบรมภายในองค์กร

(รวมค่าวิทยากร ค่าเอกสารบรรยาย,ค่าเดินทาง)

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าสัมมนา 1 วัน	34,000	2,380	(1,020)	35,360

ราคาดังกล่าวประกอบด้วย

- วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่าน
- เอกสารประกอบการฝึกอบรม
- วัสดุบัตร

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

- 1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238
ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
และแฟกซ์ใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-29030080 ext.9330
พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

- 1.2 ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd, Partnership)

กรณีหัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100
หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤษาวิไลส์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3
แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

www.ptstraining.in.th

อีเมล info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีนิติบุคคลได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง

(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ.2548 เป็นต้นไป)