

## หลักสูตร การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์โดยใช้ภาษาอังกฤษ

วันที่ 16 มกราคม 2562

เวลา 09.00-16.00 น.

โรงแรมโกลด์ออร์คิด ถนนวิภาวดี-รังสิต(แยกสุทธิสาร)

### สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

#### หลักการและเหตุผล

ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสาร ใครว่ายาก แล้วใช้ภาษาอังกฤษกับการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ล่ะ ก็ไม่ยากเช่นกัน ใครว่าการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ แม้แต่ทางโทรศัพท์นั้นแสนยาก คงต้องมาทดลองดูว่าเราจะสนทนาให้เข้าใจได้อย่างไร ท่านจะพบกับเทคนิควิธีการสนทนาที่จะไม่ละเลยมารยาท วิธี คำ ที่ควรใช้ตั้งแต่จุดเล็กจุดน้อย จนกระทั่งการจัดการ และการใช้สำนวนเมื่อเกิดคำต่อว่าจากลูกค้า ท่านจะเริ่มรู้สึกว่าการสนทนาหลังจากการเรียนรู้ในบทสั้นๆ นี้ท่านกลับไปเริ่มสนทนาโทรศัพท์แบบมืออาชีพได้อย่างไร ท่านจะสงสัยว่าทำไมตนเองจึงสามารถใช้ภาษาอังกฤษกับการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้ดีขนาดนี้ ภาษาใดๆ ไม่สามารถเรียนรู้ได้ คงไม่เป็นไร แต่ท่านพลาดการเรียนรู้การใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารธุรกิจคงไม่ได้สำหรับการทำงานในยุคนี้ซึ่งเป็นยุค Globalization

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญและการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ (ภาษากลาง) สำหรับใช้ในการสื่อสาร
2. เพื่อเรียนรู้การใช้ภาษาอังกฤษที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ทางธุรกิจ
3. เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำความรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ไปใช้กับธุรกิจของตนเอง

#### ขอบเขตของการอบรม

#### หัวข้อการสัมมนา

1. วิเคราะห์ปัญหาเมื่อต้องสนทนากับชาวต่างชาติทางโทรศัพท์(Commonly problems in foreign language telephone conversation)
2. เทคนิคในการใช้โทรศัพท์ให้เป็นผล ( Effective Telephone conversation techniques )
  - การใช้ถ้อยคำในการสนทนา ( Proper technical words)
  - หลักเกณฑ์ และ ขั้นตอนในการพูด การฟัง และ การเจรจาโต้ตอบ (Principles and pointers for listening and conversing)
  - ข้อความและน้ำเสียงที่ควรหลีกเลี่ยง (Mistakes to avoid via telephone conversation)
  - จิตวิทยาในการฟังคำบ่น และ ตำหนิ ของลูกค้า (How to deal with customer complaints)
3. มารยาทสากลในการสื่อสารทางโทรศัพท์ ( \* Etiquette for talking to foreigners )
  - การทักทาย (Greetings)
  - การเริ่มสนทนา (Starting a conversation)
  - การแนะนำตัวเอง และ ผู้อื่น (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)
- ลูกค้ายืนรอ (Waiting line)
  - ลูกค้านินทา หรือ ร้องเรียน (Criticizing or complaining line)
  - ลูกค้ามีอารมณ์โกรธ (Get angry line)
6. มารยาทการให้บริการทางโทรศัพท์ ( \* Other polite manners you should know)
- การให้คำแนะนำ (Giving recommendations or advice)
  - การกล่าวขอโทษ (Apologizing)
  - การขอความช่วยเหลือ (Asking for assistance)
  - การปฏิเสธ (Refusing)
  - การจบสนทนา (Hanging up)
- \* Including Individual Practices in Class

### วิทยากร อาจารย์ประกาศนียบัตร พหุศาสตรบัณฑิต

**อดีต** เลขานุการฝ่ายขาย ฝ่ายการโฆษณา และฝ่ายชุดเจาะน้ำมัน บริษัท เอสโซ่แอสตันดาร์ต ประเทศไทย จำกัด  
เลขานุการฝ่ายบุคคล บมจ.ปูนซิเมนต์ไทย  
ผู้จัดการส่วนบริหารธุรการ บริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด(มหาชน)

### ▪ อัตราค่าลงทะเบียน

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ราคาท่านละ	3,700	259	(111)	3,952
<b>Early Bird</b> จ่ายก่อนลดพิเศษ	3,400	238	(102)	3,536

ทุกหลักสูตร “มอบวุฒิบัตร ใบรับรองจากสถาบันโปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โชลูชั่น

### วิธีการชำระเงิน:

- โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
  - ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2458238  
ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โชลูชั่น  
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-29030080 ต่อ 9330  
พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร(ผู้เข้าอบรมรับผิดชอบค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามจังหวัด)
- ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย หจก.โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โชลูชั่น
- กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย หจก.โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โชลูชั่น  
เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤกษาวิลด์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แขวง 3  
แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510  
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100

**ติดต่อสอบถาม** คุณอรัญญา (ตุ้ม) ฝ่ายอบรม Tel. 0-21753330 or 086-6183752

Fax. 0-29030080 ext. 9330 หรือ E-mail : [aranya.chaidejsuriya@gmail.com](mailto:aranya.chaidejsuriya@gmail.com) ; [ptstraining3@gmail.com](mailto:ptstraining3@gmail.com)

[www.ptstraining.in.th](http://www.ptstraining.in.th)

**แบบฟอร์มการลงทะเบียน**

**การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์โดยใช้ภาษาอังกฤษ**

ส่งมาที่ email : [ptstraining3@gmail.com](mailto:ptstraining3@gmail.com) หรือ Fax 02-9030080 ext.9330

บริษัท \_\_\_\_\_

ที่อยู่อกใบกำกับภาษี \_\_\_\_\_

รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_

ชื่อผู้ประสานงาน (HR) \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_ ต่อ \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

วันสัมมนา \_\_\_\_\_

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**หมายเหตุ**

กรณียกเลิกการเข้าสัมมนา กรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา

**ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีนิติบุคคลได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง**

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