

หลักสูตร เทคนิคการติดต่อสื่อสาร และ การประสานงานอย่างมืออาชีพ



หลักการและเหตุผล :

การสื่อสาร คือหัวใจ ที่สำคัญในการทำงาน ในแต่ละวันเราจำเป็นต้องมีการสื่อสาร ทั้งการพูด การฟัง การโทรศัพท์ การเข้าประชุม การนำเสนอความคิด การเขียนบันทึกและรายงาน ฯลฯ จากผลการวิจัยพบว่า แม้การสื่อสารจะเป็นหัวใจที่สำคัญ แต่ก็ยังมีพนักงานจำนวนมากที่ไม่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ บางคนพูดจาไม่เข้าหู บางคนใช้อารมณ์ในการพูด บางคนแปลความหมายของคนอื่นผิด ๆ บางคนใช้ศัพท์ที่ทำให้เกิดปัญหาต่อความรู้สึกที่ไม่ดี บางคนมีภาษาท่าทางที่ไม่ชวนเป็นมิตร บางคนประชุมแล้วไม่ออกความเห็นแต่ชอบมาออกความเห็นนอกห้อง บางคนใช้อีเมลสื่อสารทั้งที่ควรสื่อสารด้วยวาจา บางคนที่เป็นระดับหัวหน้าแล้วยังไม่สามารถสอนงาน สั่งงาน กับลูกน้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปัญหาจะรุนแรงมากขึ้นหากเกิดปัญหาการสื่อสารกับลูกค้า ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้เกิดปัญหาหลาย ๆ อย่างตามมา การขาดทักษะหรือไม่รู้วิธีการ จะทำให้เกิดปัญหาต่อกัน ปัญหาบางอย่างก็ทำให้รุนแรงจนเกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง พนักงานกับพนักงาน และพนักงานกับลูกค้า

หลักสูตร " การสื่อสารอย่างมืออาชีพ (Effective Communication Skills)" จึงได้รังสรรค์เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมพัฒนาพนักงานของท่าน เสริมความรู้และประสบการณ์ พร้อมทั้งแนวทางในการปรับทัศนคติแก่ผู้เข้าอบรม โดยได้บรรจุวิธีการฝึกอบรมสมัยใหม่ที่จะทำให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจบทบาทหน้าที่ ทักษะที่สำคัญในการสื่อสาร ทั้งการพูด การฟัง การแสดงความคิดเห็น การสอนงาน การให้คำปรึกษา เสนอแนะ พร้อมทั้งได้ค้นหาตัวเองว่ามีคุณลักษณะอย่างไร พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อการสื่อสารที่ได้อย่างไร เรียนรู้เกี่ยวกับทัศนคติที่จะปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้น เพื่อปรับให้มีทัศนคติในการสื่อสารในเชิงบวก วิธีการฝึกอบรมนี้เป็นแนวทางที่ได้รับการยอมรับว่าทำให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้อย่างสนุกสนาน เป็นกันเอง ขณะเดียวกันก็เต็มเปี่ยมด้วยเนื้อหาสาระ

วัตถุประสงค์

1. ผู้เข้ารับการสัมมนา มีความรู้ ความเข้าใจ ในความสำคัญของการสื่อสาร/ การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ
2. ผู้เข้าอบรมมีทักษะการสื่อสารกับคนแต่ละสไตล์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้เข้าสัมมนามีเทคนิคในการสื่อสารและประสานงานอย่างมืออาชีพเข้าใจเรื่องความสำคัญของการสื่อสารการพูด การฟัง การโน้มน้าว การเจรจาต่อรอง



เนื้อหาที่ใช้ในการบรรยาย

1. ความสำคัญของกรอบความคิด (Paradigm Shift) และการปรับเปลี่ยนกรอบความคิดให้คิดอย่างเป็นระบบ
 - การเปลี่ยนกรอบความคิด (Mindset)
 - ทักษะคติและมุมมองในการสื่อสาร
2. แนวคิด หลักการ และความสำคัญของการสื่อสาร/ การประสานงาน ที่มีประสิทธิภาพ
3. บุคลิกภาพการสื่อสารคนในองค์กรที่มีความแตกต่างกัน
4. การวิเคราะห์และเลือกใช้ Style ที่เหมาะสมในการสื่อสารกับหัวหน้าและลูกน้องแต่ละคน
5. พลังแห่งการสื่อสารกลยุทธ์การทำงานอย่างมีความสุข ในสถานการณ์ต่าง ๆ
6. เทคนิคการสื่อสารอย่าง Assertiveness ที่มีประสิทธิภาพ
7. การสื่อสารและประสานงาน เพื่อการบริการที่ดีของทีม/หน่วยงานขององค์กร
 - สาเหตุและอุปสรรคของการสื่อสารที่ล้มเหลว
 - ทักษะสำคัญสำหรับการติดต่อสื่อสาร
8. ข้อคำนึงและระวังในการสื่อสาร

แนวทางและวิธีการอบรม

1. ใช้การบรรยายแบบมีส่วนร่วม (Participative Technique) : โดยจะกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและระดมสมอง พร้อมทั้งถาม-ตอบ ปัญหาได้ตลอดการอบรม
2. ใช้ case study: เพื่อนำเข้าสู่ปัญหาจริง พร้อมเทคนิคในการสื่อสาร การพูดคุย การรับฟังอย่างแท้จริง การใช้คำพูดแบบลบให้เป็นบวก การให้ความเห็นในการประชุม การให้กำลังใจ การส่งสัญญาณแห่งความเชื่อมั่น และไวใจ รูปแบบตัวอย่าง (Role Model) จากวิดีโอ และฝึกทักษะ (Skill Practice)
3. ใช้กิจกรรมหรือเกม (Games) เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนได้ละลายพฤติกรรม เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งผู้เข้าสัมมนจะได้เรียนจากตนเองโดยไม่รู้สึกลัวถูกสอน โดยวิทยากรจะสรุปความรู้ที่ได้รับด้วย
4. กิจกรรมการพัฒนาทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) : เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักว่า การเปลี่ยนแปลงใดจะต้องเริ่มจากทัศนคติของตัวเอง วิธีการนี้จะทำให้แต่ละคนต้องค้นหาตัวเอง ปรับทัศนคติให้เป็นเชิงบวกเพื่อจะมององค์กร เพื่อนร่วมงาน ลูกน้องอย่างเข้าใจและพร้อมจะพัฒนาไปด้วยกัน

ระยะเวลา 1 วัน

ต้องการจัดอบรมภายในองค์กร กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา 086-8929330

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