



ฝ่ายบริหารการฝึกอบรม สำนักงานการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

โทรศัพท์ 0 2504 7716-17 โทรสาร 0 2503 3558

Website: <http://www.stou.ac.th>

E-mail: oee_03@hotmail.com, ceoffice@stou.ac.th

ศิลปะการพูดในงานบริการ

การสื่อสารด้วยคำพูดที่ดีใช้ถ้อยคำสุภาพ มีน้ำเสียงอ่อนโยน และมีท่าทางที่ให้เกิดอิทธิพล เป็นทักษะที่สำคัญมากสำหรับผู้ให้บริการ เพราะจะทำให้ผู้ฟังเกิดความพึงพอใจ และมีความสุขเมื่อมารับบริการ ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องของงานบริการทุกท่านควรได้เรียนรู้ และฝึกทักษะการใช้ภาษาตอกไม้เพื่อสื่อสารให้เกิดความประทับใจกับลูกค้าทุกระดับ

หัวข้อการอบรม

1. โครงสร้างพื้นฐานการพูด
2. การใช้ถ้อยคำ ภาษาและน้ำเสียงที่ไพเราะ
3. จังหวะและกิริยาท่าทางที่เหมาะสม
4. การเริ่มต้นทักทาย เพื่อสร้างสายสัมพันธ์ที่ดี
5. การถามความต้องการอย่างสุภาพ
6. เทคนิคการเสนอแนะเพื่อสร้างการยอมรับ
7. ศิลปะการปฏิเสธอย่างนุ่มนวล
8. เทคนิคการฟังเพื่อความเข้าใจ
9. การแนะนำด้วยถ้อยคำภาษาที่เหมาะสม
10. การอธิบายที่ชัดเจน กระชับรัดกุม
11. จิตวิทยาการพูดเพื่อสร้างความพอใจ

วิทยากร

อ.วิยะดา วรรณพานิชย์

วิธีการฝึกอบรม

การบรรยาย ฝึกปฏิบัติการพูด

กำหนดการอบรม

รุ่นที่ 21 วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2554

ค่าลงทะเบียน

ท่านละ 1,800 บาท (อัตราโดยรวมค่าเอกสาร อาหาร และวัสดุฝึกอบรม) ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ สามารถเบิกค่าลงทะเบียนได้ตามระเบียบกระทรวงการคลัง และไม่ต้องเป็นวงเงิน

พิเศษ สำหรับผู้ลงทะเบียนภายในวันที่ 27 มกราคม 2554 ลดทันที 300 บาท

สถานที่

อาคารสัมมนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- ค่าลงทะเบียนอบรมไม่มี VAT ไม่มีการหักภาษี ณ ที่จ่าย
- กรณีชำระค่าลงทะเบียนแล้วไม่สามารถเข้าอบรมได้ ท่านสามารถเปลี่ยนผู้เข้าอบรมแทน หรือย้ายไปอบรมในรุ่นอื่นได้