

# ใช้โทรศัพท์

## ให้นำประทับใจ

รุ่นที่ **5**  
มอบวุฒิปัตร



การสนทนาทางโทรศัพท์เป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับการทำธุรกิจ และเป็นทักษะที่พนักงานทุกคนจะต้องเรียนรู้ฝึกฝน ให้สามารถแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีที่สุด เพื่อความราบรื่นในการทำงาน และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

การรับโทรศัพท์สามารถสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาได้ตั้งแต่คำแรก..

ในหลักสูตรนี้ ผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้ สถานการณ์จริง

ผู้เข้าอบรมทุกท่านจะได้รับกระแจน่ารัก ๆ ท่านละ 1 บาน เพื่อความสุขของผู้รับและผู้โทร

### หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

- พนักงานรับโทรศัพท์
- พนักงานประชาสัมพันธ์
- พนักงานจัดซื้อ
- พนักงาน Call Center
- เลขานุการ
- พนักงานธุรการ
- ผู้สนใจทั่วไปที่ใช้โทรศัพท์ในการติดต่องาน

### วัน เวลา และสถานที่

**วันเสาร์ที่ 18 พฤศจิกายน 2560**

เวลา 09.00 - 16.00 น. (ลงทะเบียน 08.30 น.)

### สถานที่ ห้องฝึกอบรม

**บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด**

### วิทยากรผู้บรรยาย

#### คุณอุมาพร พึ่งผาย

- ผู้จัดการแผนกสมาชิกสัมพันธ์ บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด



### อัตราค่าอบรมท่านละ

สมาชิก 2,500 บาท +VAT 175 รวม 2,675 บาท / บุคคลทั่วไป 2,800 บาท +VAT 196 รวม 2,996 บาท

ชำระเงินก่อนวันที่ 11 พ.ย. 2560 ลด 200 บาท (สำรองที่นั่งเฉพาะท่านที่ชำระเงินมาก่อนวันงานเท่านั้น)

# หัวข้อการฝึกอบรม

1. ชม VDO การรับโทรศัพท์ที่ดี และไม่ดี
2. ปรับตัวและปรับใจเพื่อใช้โทรศัพท์อย่างมีความสุข
  - ทำความเข้าใจความรู้สึกของผู้รับและผู้เรียก
  - ทำทางที่จะช่วยเสริมความมั่นใจ
  - การใช้กระจกเพื่อพัฒนาตัวเอง
3. เรียนรู้มารยาทเบื้องต้นในการใช้โทรศัพท์--  
**กฎทองในการรับโทรศัพท์**
4. เทคนิคการตั้งหลักก่อนรับสาย
5. ทำอย่างไรให้คู่สนทนาประทับใจตั้งแต่คำแรก
6. การควบคุมน้ำเสียงให้น่าฟังอยู่เสมอ
7. การเริ่มต้นการสนทนา และการสิ้นสุดการสนทนาให้น่าประทับใจ
8. คำพูดที่ควร “เลือก” และ “เลิก” ใช้
9. การสกรีนสายที่ไม่ต้องการ
10. การฝากและรับโน้ต
11. การส่งสาย และการรับสายที่ส่งมาอย่างมืออาชีพ
12. เคล็ดไม่ลับเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ
  - สายหลุด
  - ไม่ได้ยินเสียงผู้พูดปลายสาย
  - สัญญาณไม่ชัด
  - โทรผิดเบอร์
  - ส่งสายผิด
13. กฎ “LASAR” เพื่อการรับฟังข้อตำหนิ หรืออารมณ์  
ฉุนเฉียวอย่างสร้างสรรค์
14. ถาม-ตอบ

## หลักสูตรฝึกอบรม “ใช้โทรศัพท์ให้น่าประทับใจ รุ่นที่ 5” (วันที่ 18 พ.ย. 2560)

1. ชื่อ-นามสกุล.....	2. ชื่อ-นามสกุล.....
ตำแหน่ง.....	ตำแหน่ง.....
E-mail.....	E-mail.....
มือถือ.....	มือถือ.....

**ชื่อและที่อยู่บริษัทสำหรับออกไปกำกับภาษี**

บริษัท ..... เลขประจำตัวผู้เสียภาษี..... สาขา .....

ที่อยู่ .....

ประเภทธุรกิจ..... โทรศัพท์ ..... ต่อ..... โทรสาร.....

ผู้ติดต่อ ..... E-mail ..... มือถือ .....

กรุณาชำระค่าฝึกอบรมก่อนวันงาน

โอนเงิน หรือเช็คขีดคร่อมในนาม บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด หรือ HR Center Co., Ltd.

- ธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกบางนา บัญชีกระแสรายวัน เลขที่ 2403005727
- ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาศรีนครินทร์ (กรุงเทพฯกรีฑา) บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 0802359647
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาดอนนครินทร์-กรุงเทพฯกรีฑา บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 3071269091

1. บริษัทขอสงวนสิทธิในการเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มหากมีค่าธรรมเนียมในการโอนเงินเกิดขึ้น

2. ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน (ถ้ามี) ผู้โอนเงินต้องเป็นผู้ชำระค่าธรรมเนียมเอง

- กรณีชำระเงินสดหน้า กรุณา Fax สำเนาใบโอนเงิน โดยระบุชื่อบริษัท ชื่อหลักสูตร พร้อมเอกสารหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% มาที่บริษัทก่อนวันฝึกอบรม
- เอกสารหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% กรุณานำมาในวันฝึกอบรม มิฉะนั้น จะต้องชำระค่าฝึกอบรมเต็มจำนวน
- บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด 52/37 ซอยกรุงเทพกรีฑา 15 ถนนกรุงเทพกรีฑา แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250 เลขที่ประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก 0105540023934

หมายเหตุ กรณียกเลิกการเข้าฝึกอบรมกรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันฝึกอบรม มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าฝึกอบรม

สนใจสมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่ง public1.hrcenter@gmail.com โทรศัพท์ (02) 736-2245-7 โทรสาร (02) 736-0470-1

อัตราค่าฝึกอบรมรวมเอกสาร, อาหารว่าง และอาหารกลางวัน (ราคาต่อ 1 ท่าน)