

Telephone Communication Excellence

ใช้โทรศัพท์ให้น่าประทับใจ

ทุกคำพูด ทุกน้ำเสียง
คือภาพลักษณ์ขององค์กร

รุ่นที่ 42
มอบวุฒิบัตร
สำหรับงานที่เปิดกล่อง
ตลอดการอบรม
ฝึกปฏิบัติ



หลักการและเหตุผล

ผู้ติดต่อรับรู้ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ไม่ได้เริ่มจากการพบหน้า แต่เริ่มจากคำทักทายแรก น้ำเสียง วิธีการรับฟัง และการสื่อสารตลอดบทสนทนา ทุกสายที่รับจึงเป็นโอกาสในการสร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจ

หลักสูตรนี้ช่วยให้ผู้เข้าอบรมพัฒนาทักษะการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การสร้าง ความประทับใจแรก การเลือกใช้คำพูดและน้ำเสียง การรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ไปจนถึงการดูแลผู้ติดต่อ ในบทสนทนาที่ยาก ผ่าน Workshop และ Role Play ที่สะท้อนสถานการณ์จริง เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้ทันทีในการทำงาน



เหมาะสำหรับ

- พนักงานฝ่าย HR ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด
- เลขานุการ
- พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานต้อนรับ
- ผู้ที่ต้องติดต่อประสานงานกับลูกค้า คู่ค้า หรือหน่วยงานต่าง ๆ



รูปแบบการอบรม

- ชมตัวอย่างการสนทนาที่ดีและควรหลีกเลี่ยง
- Workshop ฝึกปฏิบัติในทุกช่วงของการอบรม
- Role Play จากสถานการณ์จริงที่พบในการทำงาน
- Feedback รายบุคคล เพื่อพัฒนาน้ำเสียง บุคลิก และวิธีการสื่อสาร
- เทคนิคที่สามารถนำไปใช้ได้ทันทีหลังการอบรม

วิทยากร

อาจารย์อุมาพร ผึ้งผาย

- ผู้จัดการแผนกสมาชิกสัมพันธ์ บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด



วัน เวลา และสถานที่

วันศุกร์ที่ 13 พฤศจิกายน 2569

เวลา 09.00-16.30 น.
(เปิด Login 08.00 น.)

อัตราค่าอบรมท่านละ

โปรโมชั่นพิเศษ!! เข้าอบรม 1 ท่าน ฟรี 1 ท่าน

สมาชิก 3,700 บาท + VAT 259 รวม 3,959 บาท บุคคลทั่วไป 4,500 บาท + VAT 315 รวม 4,815 บาท
กรุณาชำระค่าฝึกอบรมภายในวันที่ 6 พ.ย. 2569 เพื่อรับเอกสารก่อนการบรรยาย



หัวข้อการฝึกอบรม

09.00-10.30 น.

Module 1 : ความประทับใจ เริ่มต้นตั้งแต่คำทักทายแรก

- ผู้ติดต่อคาดหวังอะไรจากการรับโทรศัพท์
- ตัวอย่างการสนทนาที่สร้างความประทับใจและควรหลีกเลี่ยง
- บุคลิกที่ผู้โทรสัมผัสได้ผ่านน้ำเสียง แม้ไม่เห็นหน้า
- เทคนิคการใช้น้ำเสียง สีหน้า และภาษากาย เพื่อเสริมความมั่นใจในการสนทนา
- Workshop : ปรับน้ำเสียงและบุคลิกการสื่อสาร

10.45-12.00 น.

Module 2 : สื่อสารอย่างมืออาชีพ ตั้งแต่ต้นสายถึงปลายสาย

- มารยาทและหลักสำคัญของการรับโทรศัพท์
- การเตรียมตัวก่อนรับสาย
- เทคนิคการเปิดบทสนทนาให้ผู้โทรรู้สึกได้รับการดูแล
- เทคนิคการเลือกคำพูด น้ำเสียง และจังหวะการพูด
- การจบการสนทนาอย่างสุภาพและสร้างความประทับใจ
- Workshop : ฝึกสนทนาตั้งแต่เริ่มรับสายจนจบการสนทนา

13.00-14.30 น.

Module 3 : รับมือทุกสถานการณ์อย่างมั่นใจ

- เลือกใช้คำพูดให้เหมาะกับแต่ละสถานการณ์
- การขอให้ผู้โทรรอสายอย่างสุภาพ
- การโอนสายและส่งต่อข้อมูลอย่างครบถ้วน
- การรับฝากข้อความที่ช่วยให้ผู้รับดำเนินการต่อได้ทันที

- เทคนิคการสื่อสารเมื่อ
 - ผู้รับไม่อยู่
 - ผู้โทรรอสายนาน
 - สายหลุดหรือสัญญาณไม่ชัด
 - โทรผิดหรือโอนสายผิด
 - ยังไม่สามารถให้ข้อมูลได้ทันที
- Workshop : ฝึกรับมือสถานการณ์ที่พบได้จริงในการทำงาน

14.45-16.30 น.

Module 4 : สร้างความประทับใจ

แบบในบทสนทนาที่ยาก

- เข้าใจอารมณ์และความคาดหวังของผู้โทร
- ใช้หลัก LASAR เพื่อรับฟังและตอบสนองอย่างเหมาะสม
- เทคนิคการใช้คำพูดเพื่อลดความตึงเครียด
- การปฏิเสธ การขอเวลา และการอธิบายอย่างสร้างสรรค์
- การรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรในสถานการณ์ที่ท้าทาย
- Role Play : ฝึกสนทนาจากสถานการณ์จริง พร้อมรับคำแนะนำรายบุคคล
- Action plan : เพื่อพัฒนาเทคนิคการใช้โทรศัพท์ไปสู่ระดับโปร

เวลาอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

หลักสูตรฝึกอบรมออนไลน์ “Telephone Communication Excellence ใช้โทรศัพท์ให้น่าประทับใจ รุ่นที่ 42” (วันที่ 13 พ.ย. 2569)

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

*ข้อมูลนี้อาจเปิดเผยให้กับวิทยากรเพื่อประโยชน์ในการปรับหลักสูตรให้เหมาะกับผู้เรียน

**E-mail ของท่าน บริษัทอาจใช้เพื่อประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการ เพื่อประโยชน์ของท่านผ่านผู้ให้บริการของบริษัท

ชื่อและที่อยู่บริษัทสำหรับออกใบกำกับภาษี

บริษัท เลขประจำตัวผู้เสียภาษี สาขา
ที่อยู่
ประเภทธุรกิจ โทรศัพท์ ต่อ โทรสาร
ผู้ติดต่อ E-mail มือถือ

กรุณารับค่าฝึกอบรมก่อนวันงาน

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

• ธนาคารกรุงเทพ เลขที่ 2403005727 • ธนาคารไทยพาณิชย์ เลขที่ 0802359647 • ธนาคารกรุงศรีอยุธยา เลขที่ 3071269091

ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน (ถ้ามี) ผู้โอนเงินจะต้องเป็นผู้ชำระที่ธนาคาร หรือชำระเพิ่มที่หน้างาน

- เมื่อชำระเงินแล้ว โปรด e-mail สำเนาใบโอนเงิน โดยระบุชื่อองค์กร ชื่อหลักสูตร มาที่บริษัทฯ ก่อนวันฝึกอบรม
- เอกสารหักภาษี ณ ที่จ่าย ตัวจริง กรุณาส่งไปรษณีย์ลงทะเบียนมาให้อีกก่อนวันอบรม

บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

52/37 ซอยกรุงเทพกรีฑา 15 ถนนกรุงเทพกรีฑา แขวงทับช้าง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250

เลขที่ประจำตัวผู้เสียภาษี 0105540023934

หมายเหตุ กรณีหลักสูตรยืนยันการจัดอบรมแล้ว บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินในทุกกรณี

สนใจสมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่ง public@hrcenter.co.th โทรศัพท์ (02) 736-2245-7 โทรสาร (02) 736-0470-1

อัตราค่าฝึกอบรมรวมเอกสารแล้ว (ราคาต่อ 1 ท่าน)

