

หลักสูตร: เทคนิคการแก้ปัญหาและข้อโต้แย้งในงานขายและบริการ

วันที่ 19 สิงหาคม 2568

วันที่ 5 ตุลาคม 2568

เวลา 09.00-16.00 น. โรงแรม กราฟ รัชดา

หลักการและเหตุผล:

พนักงานด่านหน้า คือ “จุดขาย” ที่นำความสำเร็จมาสู่ธุรกิจ และในทางกลับกันก็อาจจะกลายเป็น “จุดเปราะบาง”นำมา สู่ความสูญเสียของธุรกิจได้เช่นกัน เนื่องด้วยพนักงานด่านหน้าพนักงานด่านหน้าเป็น “ตัวแทนองค์กร” ที่จะมีโอกาสถูกลูกค้า “เชิดชู” หรือ “ชิงชัง” ได้ เพราะทุก "จุดสัมผัส" ในวงจรธุรกิจ คือ "จุดพิสูจน์" วัดความจริงใน "การเชื่อมต่อ" ว่าองค์กรนั้น "มีความเป็นเลิศ" หรือ "มีความเป็นรอง" ในการทำธุรกิจได้เสมอกัน ดังนั้น เสี้ยวเวลาแห่งความจริงในงานขายและบริการ (The Moment of Truth in Sales or Service) จึงเป็น "บททดสอบ" ในการจัดการกับ “ข้อโต้แย้งและ/หรือข้อร้องเรียนของลูกค้า” เพื่อเปลี่ยนจากการตำหนิ โต้แย้ง ต่อว่าให้กลายเป็นคำชื่นชม และนำไปสู่การสั่งซื้อสินค้าในที่สุด!!! (Change the Complaint to the Compliment or sales Order, You can) นั่นเอง!!!

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้เข้าอบรม.....

- มีหลักการและเทคนิคในการสื่อสารเจรจากับลูกค้าอย่างมีประสิทธิผล
- ฝึกปฏิบัติทักษะที่เกิดจากการทำตามขั้นตอนเทคนิคการสื่อสารต่าง ๆ นำไปประยุกต์ใช้ได้ในงานขายและบริการลูกค้า
- ฝึกปฏิบัติทักษะในการจัดการกับสถานการณ์ที่ยุ่งยากและรับมือกับความไม่พึงพอใจจากลูกค้า

หัวข้อฝึกอบรม

- **4ธาตุ** : ส่วนประกอบที่ครบของ "ผู้ที่ทำหน้าที่ให้ขายและให้บริการลูกค้า" เมื่อต้อง "เจรจาสื่อสารกับลูกค้า"

  1.ใจ : มีทัศนคติเชิงบวก - แม้ลูกค้าผิด และเราต้องปฏิบัติงานอย่าง**ถูกต้อง**เสมอทุกกรณี**ด้วยใจ**

  2.วจี : อะไรที่ควรพูดออกไป - ภาษาเข้าหู มิใช่ภาษาแทงใจหรือพูดไม่เข้าหู

  3.ท่าที : แบบไหนที่ใช้สื่อสารกับลูกค้า **ด้วยความสุภาพ**

  4.สีหน้า : ควรแสดงออกอย่างไร - ให้เหมาะกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่

- 4C. : คุณสมบัติของผู้ทำหน้าที่ขายและให้บริการลูกค้า โดยการใช้ LIB-PQRS Techniques** เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร

  1.นักสื่อสาร (Communicator)

  2.นักกำกับการสนทนา (Conductor)

  3.นักมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา (Coordinator)

4.นักโน้มน้าว (Convincer)

- ประเภทข้อโต้แย้งของลูกค้า
  1.ข้อโต้แย้งประเภท “ทั่วไป” : ควรตอบอย่างไร
  2.ข้อโต้แย้งประเภท “บิดเบือน” : ควรตอบอย่างไร
  3.ข้อโต้แย้งประเภท “หักล้าง” : ควรตอบอย่างไร
  4.ข้อโต้แย้งประเภท “คาดการณ์”: ควรตอบอย่างไร
  5.ข้อโต้แย้งประเภท “กังวลใจ”: ควรตอบอย่างไร
- ระดับของข้อร้องเรียนจากลูกค้า
  1.ระดับข้อเสนอแนะ : ควรรับมืออย่างไร
  2.ระดับตำหนิ : ควรรับมืออย่างไร
  3.ระดับร้องเรียน : ควรรับมืออย่างไร
  4.ระดับฟ้องร้อง : ควรรับมืออย่างไร
- จิตวิทยาการเจรจาและโน้มน้าวใจคน
  1.กระบวนการสร้างสัมพันธ์และความไว้วางใจ
  2.กระบวนการยกระดับสภาวะของคู่สนทนา
  3.กระบวนการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อม
  4.กระบวนการทำให้สั่นคลอนและเริ่มคล้อยตาม
  5.กระบวนการส่งข้อความเพื่อโน้มน้าวใจ
- เทคนิคการโน้มน้าวใจคน
  1.เทคนิคแหย่ทีละก้าว
  2.เทคนิคขอปฏิเสธเรื่องใหญ่และยอมให้เรื่องเล็ก
  3.เทคนิคประทับตรา
  4.เทคนิคปักหมุด
  5.เทคนิคมาก/น้อย
- 10 วลี/ประโยคเด็ด : พูดไม่เข้าหูลูกค้าและวิธีการพูดที่ดี
- 4 ช่องทาง : จัดการข้อโต้แย้งและข้อร้องเรียนจากลูกค้า ทำอย่างไรจึงได้ประสิทธิผล
  1.Fact to Fact : เจรจาอย่างไร ลูกค้าจึงพึงพอใจ
  2.Ear to Ear : เจรจาอย่างไร ลูกค้าจึงประทับใจ
  3.Letter : เขียนอย่างไร ลูกค้ายุติ
  4. Social Medias : ตอบโต้ / แถลงข่าวอย่างไร ลูกค้ายอมรับและสังคมชื่นชม
- **I C-A-Re U (ฉันใส่ใจ/แคร์คุณ)**: 5 ขั้นตอนการจัดการกับสถานการณ์ที่ยุ่งยากและรับมือกับความไม่พึงพอใจจากลูกค้า
- เทคนิคการเจรจาต่อรองและโน้มน้าวใจลูกค้า เพื่อจัดการกับข้อโต้แย้งและข้อร้องเรียนจากลูกค้า
  1. Give and Take
  2. Bad and Worse
  3. Split Items

4. Waiting for a rainy day

5. Switch person

วิธีการฝึกอบรม:

- บรรยายนำ กิจกรรม เกม บทบาทสมมติ ชมวิดีโอคลิป ถกอภิปราย และฝึกปฏิบัติ

ระยะเวลาการฝึกอบรม:

- 1 วัน

เหมาะสำหรับ:

- พนักงานบริการที่ต้องการพัฒนาทักษะการเจรจากับลูกค้าให้มีประสิทธิผลดียิ่งขึ้น

วิทยากร : อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวี (ประวัติตามเอกสารแนบ)

การศึกษา

- ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปริญญาตรี จิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโอสถสภา
- ฯลฯ

อัตรา Fee Seminar/ อัตราค่าลงทะเบียน ต่อ 1 คน

(รวม เอกสารบรรยาย รวมอาหารกลางวันบุฟเฟต์นานาชาติ เครื่องดื่มอาหารว่างตลอดการอบรม)

ค่าอบรม (Seminar Fee)	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าสัมมนา / 1 ท่าน	3,900	273	(117)	4,056
Early Bird ชำระล่วงหน้า 5 วัน	3,700	259	111	3,848
สมัคร 3 ท่าน ๆ ละ 3,500 บาท	3500	245	105	3,640

- **วิธีการชำระเงิน:**

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาโลตัสรามอินทรา 109 เลขที่ 148-3638368
ชื่อบัญชี บริษัทโปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด
และแฟ็กซ์ใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ทีจ่าย (ถ้า
มี) ที่ info.ptstraining@gmail.com
พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

1.2 ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด (Professional Training Solution Co., Ltd)

2. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ **เลขประจำตัวผู้เสียภาษี** 0105566006450
บริษัท โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด
เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤกษาวิลล์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3
แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา (ตุ้ม)
Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752
www.ptstraining.co.th
Email info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีนิติบุคคลได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง

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

แบบฟอร์มลงทะเบียน

หลักสูตร: เทคนิคการแก้ปัญหาและข้อโต้แย้งในงานขายและบริการ

ส่งมาที่ email : ptstraining3@gmail.com , info.ptstraining@gmail.com

บริษัท_____

ที่อยู่ออกใบกำกับภาษี_____

_____

รหัสไปรษณีย์_____เลขภาษีฯ_____

ชื่อผู้ประสานงาน (HR)_____โทรศัพท์ _____ต่อ_____

Fax: _____ E-mail: _____

วันสัมมนา_____

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____
   ตำแหน่ง: _____มือถือ _____
   E-mail: _____
2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____
   ตำแหน่ง: _____มือถือ: _____
   E-mail_____-
3. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____
   ตำแหน่ง: _____มือถือ: _____
   E-mail_____-