



หลักสูตร: การสื่อสารและสร้างสัมพันธภาพสู่ความสำเร็จ

หลักการและเหตุผล:

จากการสำรวจผู้คนที่ทำงานในองค์กร บริษัท ห้างร้าน ล้วนพบว่า ปัญหาพื้นฐานหนึ่งที่สำคัญมากที่มีผลกระทบอื่น ๆ ตามมา ก็คือ ปัญหาการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน และกับลูกค้า ทั้ง ๆ ที่จริงแล้ว คนเราทุกคนต่างไม่ต้องการให้เกิดอุปสรรคปัญหาจากการสื่อสารกันทั้งนั้น แล้วเหตุใดการสื่อสารจึงกลายเป็นปัญหา

เราจะมาวิเคราะห์ถึงปัญหาสาเหตุของการสื่อสาร และชี้แนะ ส่งมอบเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพในการสื่อสาร เพื่อให้ปัญหาการสื่อสารถูกขจัดหมดสิ้นไปจากการเรียนและเล่นกิจกรรมที่เราออกแบบและพัฒนามาใช้ในการสอนเทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยิ่งให้ท่านได้นำกลับไปใช้ในการทำงานในองค์กรของท่าน

วัตถุประสงค์:

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีหลักการและเทคนิคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมลงมือฝึกปฏิบัติทักษะที่เกิดจากการทำตามขั้นตอนเทคนิคการสื่อสารต่าง ๆ นำไปประยุกต์ใช้ได้ในงาน

หัวข้อฝึกอบรม

- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กรคืออะไร
 - เพื่อให้เกิดการกระทำ
 - เพื่อความเข้าใจตรงกัน
 - เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร
 - เพื่อการโน้มน้าวใจ เปลี่ยนทัศนคติ
 - เพื่อความสนิทสนม
- การทะลวงกำแพงกันขวางประสิทธิภาพของการสื่อสารจากผู้ส่งสารกับผู้รับสาร
 - ปัจจัยภายนอก เช่น สิ่งแวดล้อม สถานที่ สื่อที่ใช้
 - ปัจจัยภายใน เช่น ความพร้อม ความสนใจในการรับสาร อารมณ์ ภาษา
- เทคนิคการฟังที่มีประสิทธิภาพ 2 แบบ (Workshop & Role play)
 - Passive Listening
 - Active Listening
- P-Q-R-S Techniques : เครื่องมือการพูดที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร

- S-C-O-T Techniques : เครื่องมือการรับมือกับความขัดแย้งได้เดียวที่มีประสิทธิภาพ (ชมวิดีโอคลิปและฝึกปฏิบัติ)
- ช่องทางการสื่อสารที่มักสร้างปัญหาและวิธีการแก้ปัญหา 2 ช่องทาง (ชมวิดีโอคลิปและฝึกปฏิบัติ)
 - ทางโทรศัพท์
 - การเผชิญหน้า
- ประเภทของคำพูด 2 ลักษณะและวิธีการเปลี่ยนคำพูด (เล่นเกมภาษาเทพและมาร พร้อมฝึกปฏิบัติ)
 - Magic Words ภาษาเทพ
 - Killing Words ภาษามาร
- แนวทางใหม่ในการบริหารจัดการการทำงานร่วมกัน
- เทคนิคการจัดการกับคนยุ่งยากในลักษณะต่างๆ เช่น
 - โทษคนอื่น
 - เห็นแก่ตัว
 - ไม่ให้ความร่วมมือ
 - รับปากแล้วไม่ทำ
 - หงุดหงิด ใจร้อน
 - ฯลฯ
- 5 ขั้นตอนการจัดการความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์
 - การเผชิญกับความขัดแย้ง
 - การแสวงหาความเข้าใจสถานการณ์ของแต่ละฝ่าย
 - การช่วยกันระบุปัญหาที่มาของความขัดแย้ง
 - การแสวงหาทางออกและประเมินทางเลือกที่ยอมรับร่วมกันได้
 - การนำไปสู่ปฏิบัติและยุติปัญหาความขัดแย้ง
 - วิธีการฝึกอบรม:

- บรรยายนำ กิจกรรม เกม บทบาทสมมติ ชมวิดีโอคลิป ถกอภิปราย และฝึกปฏิบัติ

ระยะเวลาการฝึกอบรม:

- 1 วัน

เหมาะสำหรับ:

- พนักงานทุกระดับ และผู้บริหารที่ต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

อาจารย์พรเทพ จันทนาวิ (ตามไฟล์เอกสารแนบ)

การศึกษา

ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโฮสเทล
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร กลุ่มบริษัท ยูคอม (ยูไนเต็ด คอมมูนิเคชั่น จำกัด)
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา (ตัม) 086-8929330

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

www.ptstraining.in.th

Email info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com