



หลักสูตร: การสื่อสาร ประสานงานและติดตามงานอย่างไรให้ได้ใจและได้งาน

หลักการและเหตุผล:

จากการสำรวจผู้ทำงานในองค์กรทั่วไป ล้วนพบว่า ปัญหาพื้นฐานหนึ่งที่สำคัญมากที่มีผลกระทบอื่น ๆ ตามมาก็คือ “ปัญหาการสื่อสาร” เพราะเมื่อสื่อสารไร้ประสิทธิภาพ มันคือวัฏจักรวังวนแห่งปัญหา จนกลายเป็น “ปมความขัดแย้ง” เพราะ “เข้าใจผิด” หรือ “ไม่เข้าใจกัน” ในการทำงานร่วมกันระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน และกับลูกค้า นอกจากนี้ การทำงานของทุกคนในหน่วยงาน ย่อมต้องประสานงานกัน รับมอบงานไปทำต่อกันไปจนงานนั้นสำเร็จ ดังนั้น ทักษะการติดตามงาน จึงเป็นอีกหนึ่งเรื่องที่จะทำให้ทราบถึง “ความก้าวหน้า” หรือ “ปัญหาสาเหตุ” ของงานที่ไม่บรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และจักรวาลกันหา “แก้ไข” อย่างไรให้งานนั้น “เสร็จสมบูรณ์” ได้ด้วยดี เพื่อให้การทำงาน “ร่วมกัน” ผ่านกระบวนการ “สื่อสารและติดตามงาน” นั้นได้ใจและได้งาน เพื่อนำกลับไปใช้ในการทำงานในองค์กรของท่านต่อไป

วัตถุประสงค์:

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีหลักการและเทคนิคในการวางแผนและควบคุมงานที่มีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมลงมือฝึกปฏิบัติทักษะที่เกิดจากการทำตามขั้นตอนเทคนิคการวางแผนและควบคุมงานนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในงาน

หัวข้อฝึกอบรม

- รากฐานที่สำคัญของ “การสื่อสาร” มีองค์ประกอบอะไรบ้าง
 - เพื่อให้เกิดการกระทำ
 - เพื่อความเข้าใจตรงกัน
 - เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร
 - เพื่อการแสวงหาแนวทางสู่การบรรลุเป้าหมาย
 - เพื่อป้องกันปัญหา ข้อผิดพลาด และความขัดแย้ง
- ประเภทของคำพูด 2 ลักษณะและวิธีการเปลี่ยนคำพูด (เล่นเกมภาษาเทพและมาร พร้อมฝึกปฏิบัติ)
 - I Message
 - You Message
- การสร้างมาตรฐานในการสื่อสารสั่งการที่มีประสิทธิภาพ (Workshop)

- การพูด พูดอะไร พูดอย่างไร และพูดทำไม
- การเขียน เขียนอะไร เขียนอย่างไร และเขียนทำไม
- การฟัง ฟังอะไร ฟังอย่างไร และฟังทำไม
- หลักการ "เขียน" ที่มีประสิทธิภาพ
 - อะไร ทำไม อย่างไร ที่ไหน เมื่อไร และใคร
 - 8C. การเขียนให้ได้อ่านและความร่วมมือ เช่น
 1. Cause = บอกสาเหตุ / เหตุผล
 2. Convince = โน้มน้าว / จูงใจ
 3.4. 5. 6. 7.
 8. Conclude = สรุปประเด็นการเขียน
- P-Q-R-S Techniques : เครื่องมือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของการทำงาน
 - เทคนิคการถอดความ **P** araphrasing Technique
 - เทคนิคการถาม **Q** uestioning Technique
 - เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก **R** efecting Technique
 - เทคนิคการสรุปประเด็น **S** ummarizing Technique
- เทคนิคการฟังที่มีประสิทธิภาพ-LISTEN Steps (Workshop & Role play)
 - **L** ean & Look Interested โน้มตัวฟังและแสดงท่าที่สนใจฟัง
 - **I** dentify the Issues จับประเด็นที่คู่สนทนาพูด
 - **S** uspend Judgment อย่าด่วนสรุป/ตัดสินในสิ่งที่ได้ยิน
 - **T** est Your Understanding ทวนสอบความเข้าใจด้วยการถามกลับ
 - **E** xclude your emotion ควรแยกแยะข้อเท็จจริง ความคิดเห็นออกจากอารมณ์/ความรู้สึกส่วนตัว
 - **N** ote, Noise & Non-verbal Respond บันทึก แสดงการรับรู้ด้วยเสียงและท่าที
- ขั้นตอนการติดตามงาน วิธีการปฏิบัติและข้อควรระวัง (กิจกรรมกลุ่ม)
 - การทำ "แผนปฏิบัติงาน (Action Plan)" และ "แผนติดตามงาน (Job Follow Up Plan)" ทำอย่างไร
 - I-D-E-A-S : กระบวนการ "แก้ปัญหา" กรณีงาน "ไม่เป็นไปตามแผน" เช่น
 - I** dentify the problems = ระบุปัญหา
 - D**
 - E**
 - A**
 - S** elect the solutions = เลือกทางแก้ปัญหา
- 7P. วิธีการ "คาดการณ์" และ "ประเมินความเสี่ยง" เช่น
 1. **P** eople = คน
 2. 3. 4. 5. 6.
 7. **P** rocess = กระบวนการ
- วิธีการทำ "แผนป้องกัน" และ "แผนสำรอง" (Workshop)

วิธีการฝึกอบรม:

- บรรยายนำ กิจกรรม เกม บทบาทสมมติ ชมวิดีโอคลิป ถกอภิปราย และฝึกปฏิบัติ

ระยะเวลาการฝึกอบรม: 1 วัน

เหมาะสำหรับ:

- พนักงาน หัวหน้างานและผู้บริหารที่ต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารทั้งสี่ด้านและการติดตามงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
- จำนวนผู้เข้าอบรม ไม่เกิน 20 ท่าน

วิทยากร : อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวิ (ประวัติตามเอกสารแนบ)

ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล การขาย การตลาดและบริการ
- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีที แคปปิตอล กรุ๊ป
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมบุคลากร กลุ่มบริษัท บมจ. ยูคอม (ยูไนเต็ด คอมมูนิเคชั่น)
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโอเอสเอส
- ฯลฯ

■ **หลักสูตรนี้จัดเป็น In-house ภายในองค์กร ติดต่อคุณตุ้ม 086-6183752**

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238

ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

และแฟกซ์ใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-29030080 ext.9330

พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

1.2 ชำระด้วยเช็คบริษัท ส่งจ่าย หจก.โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd, Partnership)

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา(ตุ้ม)

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

www.ptstraining.in.th

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

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง

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