



## Course outline

### การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อ. กิตติศักดิ์ วิวัฒน์ธนวงศ์

วิทยากรที่ปรึกษา

#### หลักการและเหตุผล

บนโลกยุคใหม่ เต็มไปด้วยกระแสของการเปลี่ยนแปลง การพัฒนา รวมถึงเทคโนโลยี และแน่นอนที่สุดคือการติดต่อสื่อสารทั้งใน (Communication) และนอกองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากร รวมถึงองค์กรมีความก้าวหน้า ประสบผลสำเร็จในธุรกิจ งานขาย งานบริการ และการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการประสานงานกับทีมงานภายในองค์กรได้อย่างราบรื่น ซึ่งการสื่อสารนั้นมีหลากหลายรูปแบบทั้ง การพูด (Verbal) และการสื่อสาร ที่ไม่ใช่คำพูด (Non-Verbal) องค์กรจึงต้องมีความจำเป็นในการพัฒนาทักษะนี้เพื่อให้บุคลากร และองค์กรเอง มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมถึงเป็นที่ยอมรับ มีความเชื่อมั่น จากผู้บริหาร หัวหน้าทีมงาน และบุคคลภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ

วิทยากรจึงได้พัฒนาหลักสูตร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication) ในการเสริมสร้างทักษะที่ดี ในการทำงานด้านการบริการ หรือการขาย การติดต่อสื่อสารประสานงานภายในองค์กร ทั้งรูปแบบการใช้คำพูด น้ำเสียง ภาษากาย การเขียนซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งยังเป็นทักษะที่สำคัญให้กับบุคลากรในองค์กรในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า หรือองค์กรต่างๆ แสดงให้เห็นถึงมีจิตใจที่รักงานบริการ หรืองานขาย มีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจของท่าน

#### เนื้อหาของหลักสูตร

1. แบบอย่างของผู้ที่ประสบความสำเร็จในระดับประเทศ และระดับโลก ในด้านการสื่อสารรูปแบบต่างๆ  
ธรรมชาติของคนกับการสื่อสาร การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง การเตรียมการสื่อสาร ด้วยคำพูด ภาษากาย ที่เหมาะกับท่าน ในสไตล์ของตนเอง

**วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:** เพื่อให้ทราบ ผลการวิจัยเรื่องธรรมชาติของคนกับการสื่อสาร การสร้างความกล้าแสดงออกประหม่า และเรียนรู้การเตรียมตัวที่ดี ค้นหาค้นพบจุดเด่นของตนในการพูด (Verbal) และการสื่อสารทั้งน้ำเสียง และภาษากาย (Non-Verbal)

**กิจกรรม** การพูดแนะนำตนเองในสัปดาห์นี้

2. ขั้นตอนการนำเสนอและการพูดจูงใจกับลูกค้า กระบวนการขาย และเทคนิคในการนำเสนอสินค้า หรือบริการต่างๆ

**เนื้อหาในการบรรยาย**

- การพูดเพื่อจูงใจ
- เทคนิคการนำเสนอให้กับผู้บริหาร ทีมงาน
- การนำเสนอ

**การนำเสนอโดยใช้เทคนิคการสื่อสารลูกค้าแบบ เทคนิคในการนำเสนอรายงาน ข้อมูล แนวคิดต่างๆ**  
ด้วย หลัก 3 สบาย

**เนื้อหาในการบรรยาย**

- การพูดเพื่อจูงใจผู้อื่น
- เทคนิคการนำเสนอ ด้วย หลัก 3 สบาย

**กิจกรรม "การนำเสนอจุดเด่นของตน"**

**วัตถุประสงค์ของกิจกรรม**

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมฝึกปฏิบัติ ภาษาพูดและ ภาษากายเพื่อการนำเสนอจุดเด่นของตนเองหรืองานที่ตนรับผิดชอบ

**รูปแบบกิจกรรม**

- เป็นการ Demo ภาษาพูด ภาษากายในการนำเสนอและให้ผู้เข้าฝึกอบรมร่วมปฏิบัติ

**ลักษณะของกิจกรรม**

- Role Play เพื่อการนำเสนอโดยใช้ความรู้ และเทคนิคที่ได้เรียนรู้มา

**วัตถุประสงค์ในการบรรยาย**

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมทราบสไตล์การสื่อสารของแต่ละท่าน (DISC) และจับกลุ่มหาจุดเด่น
- เพื่อพัฒนา พร้อมทั้งปรับจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข
- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจ และมีทักษะการพัฒนาการสื่อสารที่เหมาะสมกับจุดเด่นของตน

4. พัฒนาบุคลิกภาพในการพูด และเทคนิคการตอบคำถามให้กับทีมงาน และผู้บริหาร ลูกค้า เพื่อสร้างความเข้าใจและการยอมรับอย่างมืออาชีพ ด้วย กฎกลุ่มละสาม , 5W + 2H

**วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:**

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และทักษะใน ภาษาพูด และภาษากาย เพื่อการสื่อสารความคิดหรือ ข้อมูล ให้ผู้ฟัง

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะการพูด การถาม และตอบคำถาม การใช้น้ำเสียง ด้วย 5W + 2H รวมถึง สื่อสารผ่าน โทรศัพท์

กิจกรรม "สื่อสารชัดเจน-บริการประทับใจ"

5. พัฒนาบุคลิกภาพในการพูด และเทคนิคการตอบคำถามให้กับลูกค้า อย่างมืออาชีพ ด้วยบทพูด หรือ สคริปต์มาตรฐาน ที่เหมาะสมในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และเสริมสร้างทักษะในการ พัฒนาการเขียน การนำเสนอ การรายงาน การใช้โทรศัพท์ หรือผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Line , Facebook etc.

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และทักษะใน ภาษาพูด และภาษากาย เพื่อการสื่อสารความคิดหรือ ข้อมูล ให้ผู้ฟัง

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะการพูด การถาม และตอบคำถาม การใช้น้ำเสียง อย่างมืออาชีพ โดยการใช้ Model TIME , PLACE , TRIANGLE , กฎกลุ่มสาม , 5W + 2H

กิจกรรม "บุคลิกภาพต้องตา-สื่อสาร โคนใจ" Got Talent

6. เทคนิคในการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ด้วย Model 4R (R = Receive รับฟัง , R = Reactive of feeling สะท้อน , R = Restatement ทวนความ , R = Review สรุปความ)การตอบข้อโต้แย้ง การรับมือกับปัญหา ข้อร้องเรียน และ ข้อขัดแย้งในการทำงาน เพื่อเปลี่ยนข้อร้องเรียนหรือข้อขัดแย้งเป็น โอกาสพัฒนาการทำงานให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจ และมีทักษะในการปรับเปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นโอกาสที่จะทำให้ลูกค้า มั่นใจในสินค้าและบริการ รวมถึงอยากใช้บริการต่อไปอย่างยั่งยืน

กิจกรรม ฝึกการสื่อสาร และรับมือกับข้อร้องเรียน ด้วย Model 4R

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:

- เพื่อให้ทราบวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับลูกค้า เช่นการใช้โทรศัพท์ FaceBook ฯลฯ

- เพื่อให้เห็นวงจรของงานบริการที่ต้องมีการร้องเรียนและบริหาร จัดการให้เป็นโอกาสที่ดีได้

7. พัฒนาบุคลิกภาพในการพูด และเทคนิคการตอบคำถามให้กับลูกค้า ในสถานการณ์ที่มีความเข้าใจไม่ตรงกัน หรือมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจและการยอมรับอย่างมืออาชีพ ด้วย Model T-T-A-T-T ( T ell your facts , T ell your story , A sk for other's view , T alk Tentative , T esting )

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และทักษะใน ภาษาพูด และภาษากาย เพื่อการสื่อสารความคิดหรือ ข้อมูล ให้ผู้ฟัง

ให้ผู้ฟัง

## กิจกรรม "สื่อสารชัดเจน-บริการประทับใจ"

8. การพัฒนาทักษะการจัดการอารมณ์ (EQ) แนวคิดการคิดเชิงบวกเพื่อสร้างสรรค์การบริการ การทำงานเชิงรุก รวมถึงการสร้างบัญชีขอมใจให้แก่ผู้ที่ต้องติดต่อกันด้วย

### วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:

- เพื่อให้ทราบการพัฒนาทักษะการจัดการอารมณ์ (EQ)
- ฝึกฝนในการปรับใช้แนวคิดสร้างบัญชีขอมใจให้กับผู้ที่ต้องติดต่อกันด้วย เพื่อให้เกิดการยอมรับและประทับใจ

### สรุปการบรรยาย ถาม-ตอบ

## รูปแบบการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่าย เพลิดเพลิน โดยมีความลึกซึ้งเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ ยอมรับ และนำไปปฏิบัติตาม อีกทั้งตรงตามเป้าหมายที่ทางองค์กรได้กำหนดไว้

1. การบรรยายแบบผู้อบรมมีส่วนร่วม Participative Technique
2. ฝึกปฏิบัติทีละขั้นตอนและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับท่านอื่นๆ (Work Shop)
3. แสดงการสาธิตจำลองให้เกิดการพัฒนา (Adult Learning Approach Role Playing)
4. ฝึกปฏิบัติพัฒนาร่างกายและจิตใจ เพื่อเสริมบุคลิกภาพภายนอก และภายใน

### สื่อมัลติมีเดีย

### สรุปการบรรยาย ถาม-ตอบ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีความมั่นใจ เห็นจุดเด่น และรูปแบบที่ตนเองถนัดในการสื่อสาร รวมถึงสามารถพัฒนาการสื่อสารในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
2. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ และเสริมสร้างทักษะในการ พัฒนาการเขียน การพูด การนำเสนอ การรายงาน การใช้โทรศัพท์ หรือผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Line , Facebook etc.
3. มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องภาษาพูด และภาษากาย และการสื่อสารที่ดี เพื่อใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผู้เข้าอบรมมีทัศนคติ มีแรงบันดาลใจ และมีเป้าหมาย ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารในการทำงานอย่างมืออาชีพ และพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อความสำเร็จของตน และองค์กร
5. มีขั้นตอน และวัฒนธรรมในการสื่อสารเพื่อการทำงานที่ดีให้แก่กันในองค์กร

## อุปกรณ์ที่ใช้

1. เครื่องฉายและจอ LCD
  2. Microphone 2 ตัว ขึ้นไป
  3. จัดห้องแบบ Class Room
  4. Flip Chart พร้อมปากกา
- จำนวนผู้เข้าอบรม ตามที่จะตกลงกัน

## ระยะเวลาการจัดสัมมนา

เพื่อให้ครอบคลุม ถึงเนื้อหา และ การปฏิบัติการ (Workshop) ระยะเวลาในการอบรมรวม 1 วัน หรือ 6 ชั่วโมง

