# การสร้างอัธยาศัยไมตรีทางโทรศัพท์ภาษาอย่างประทับใจ เพื่อประโยชน์ทางธุรกิจ (ไทย-อังกฤษ)

# (Win-Win by Smart (THAI - ENGLISH) Telephone Conversation as Profitable Business Tool)

การติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์นั้นเป็นเรื่องยาก แล้วจะสนทนาให้ง่ายได้อย่างไร สนทนาอย่างไรที่จะไม่เสียมารยาทสากลในการสื่อสารทางโทรศัพท์ คำไหนที่ควรใช้ตั้งแต่จุดเล็กจุดน้อย จนกระทั่งการจัดการ และการใช้สำนวนเมื่อเกิดคำต่อว่าจากลูกค้า การเรียนรู้ในบทสนทนาโทรศัพท์แบบมืออาชีพจะทำได้อย่างไร หลักสูตรนี้จะตอบโจทย์และการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์จะไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. สามารถวิเคราะห์ปัญหาเมื่อต้องสนทนากับชาวต่างชาติทางโทรศัพท์
2. สามารถเลือกใช้คำและรักษามารยาทสากลในการสื่อทางโทรศัพท์
3. สามารถเลือกใช้เทคนิคภาษาอังกฤษแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในระหว่างการสนทนา

## หัวข้อหลักสูตร (Course Outlines)

1. วิเคราะห์ปัญหาเมื่อต้องสนทนากับชาวต่างชาติทางโทรศัพท์ (Commonly problems in foreign language telephone conversation)
2. เทคนิคในการใช้โทรศัพท์ให้เป็นผล ( Effective Telephone conversation technic )
   - การใช้ถ้อยคำในการสนทนา ( Proper technical words)
   - หลักเกณฑ์ และขั้นตอนในการพูด การฟัง และการเจรจาโต้ตอบ (Principles and pointers for listening and conversing)
   - ข้อความและน้ำเสียงที่ควรหลีกเลี่ยง (Mistakes to avoid via telephone conversation)
   - จิตวิทยาในการฟังคำบ่น และตำหนิ ของลูกค้า (How to deal with customer complaints)
3. มารยาทสากลในการสื่อทางโทรศัพท์ (Etiquette for talking to foreigners )
   - การทักทาย (Greetings)
   - การเริ่มสนทนา (Starting a conversation)

- การแนะนำตัวเอง และผู้อื่น (Introducing yourself and others)

- การเลือกรับบางสาย (Call screening)

4. การสื่อทางโทรศัพท์ด้วยภาษาอังกฤษแต่ละกรณี (Practical English phrases for various situations)

- การตอบรับ (Answering)

- การสอบถาม (Asking questions)

- การจดบันทึกข้อความ (Note taking)

- การโอนสาย (Transferring the line)

- การฝากข้อความกับบุคคล (Leaving messages)

5. ภาษาอังกฤษกรณีแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการสนทนา ( English for dealing with complaints)

- ลูกค้าคอยนาน (Waiting line)

- ลูกค้าตำหนิ หรือร้องเรียน (Criticizing or complaining line)

- ลูกค้ามีอารมณ์โกรธ (Get angry line)

6. มารยาทการให้บริการทางโทรศัพท์ (Other polite manners you should know)

- การให้คำแนะนำ (Giving recommendations or advice)

- การกล่าวคำขอโทษ (Apologizing)

- การขอความช่วยเหลือ (Asking for assistance)

- การปฏิเสธ (Refusing)

- การจบสนทนา (Hanging up)

**วิทยากร** **อาจารย์ประภาภรณ์ พนัสพรประสิทธิ์** อดีต ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด (มหาชน), เลขานุการกรรมการผู้จัดการ บริษัท เอสโซ่ แสตนดาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด, เลขานุการผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน), อาจารย์และวิทยากรอิสระในมหาวิทยาลัยและบริษัทชั้นนำต่างๆ, ผู้เขียนหนังสือ “ความสุขที่แท้จริงของอาชีพเลขานุการ”

| | | | |
|---|---|---|---|
| **กำหนดการ** | **วันพฤหัสบดีที่ 6 มีนาคม 2557** | **ค่าลงทะเบียน : บุคคลทั่วไป** | 3,000 + 210 = 3,210 |
| **เวลา** | 09.00-16.00 น. | **สมาชิก** | 2,900 + 203 = 3,103 |
| **สถานที่** | เดอะ คอนเน็คชั่น สถานีรถไฟฟ้าลาดพร้าว | **โอนเงินก่อน 27 ก.พ. 57** | 2,800 + 196 = 2,996 |

**หมายเหตุ** – ค่าลงทะเบียน รวมค่าเอกสาร, อาหาร เครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ

– ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสัมมนาสามารถหักลดหย่อนภาษีได้ 200%

KNC Training Center Co., Ltd.

บริษัท **เคเอ็นซี เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์** จำกัด
801/74 ม.8 ถ.พหลโยธิน ต.คูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี 12130 โทร. 02-992-5277, 089-925-4790
โทรสาร 02-992-5278 e-mail : knctrainingcenter@hotmail.com, www.knctrainingcenter.com

KNC Training Center Co., Ltd.

วันที่...../...../.....

# ใบลงทะเบียนเข้าร่วมอบรมสัมมนา

**หลักสูตร** **การสร้างอัธยาศัยไมตรีทางโทรศัพท์ภาษาอย่างประทับใจเพื่อประโยชน์ทางธุรกิจ**

**กำหนดการ** **วันพฤหัสบดีที่ 6 มีนาคม 2557 เวลา 09.00-16.00 น.**

**ณ เดอะ คอนเน็คชั่น (สถานีรถไฟฟ้าลาดพร้าว)** กรุงเทพฯ

| รายการค่าลงทะเบียน: 1 ท่าน | ราคา + vat 7% | ราคาหลังหัก ณ ที่จ่าย |
|---|---|---|
| บุคคลทั่วไป | ☐ 3,000 + 210 = 3,210 | ☐ 3,210 - 90 = 3,120 |
| สมาชิกสัมมนา | ☐ 2,900 + 203 = 3,103 | ☐ 3,103 – 87 = 3,016 |
| บุคคลทั่วไปโอนเงินวันที่ 27 ก.พ. 57 | ☐ 2,800 + 196 = 2,996 | ☐ 2,996 – 84 = 2,912 |

รายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนา

1. ..... ตำแหน่ง.....

2. ..... ตำแหน่ง.....

3. ..... ตำแหน่ง.....

4. ..... ตำแหน่ง.....

- **ที่อยู่เพื่อออกใบเสร็จ :** (กรุณากรอกรายละเอียดให้ชัดเจนเพื่อความถูกต้องในการออกใบเสร็จ)

(บจก./บมจ./หจก./ส่วนบุคคล) ชื่อ.....เลขที่.....หมู่.....

อาคาร/หมู่บ้าน.....ชั้น.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

โทรสาร.....ผู้ประสานงาน.....E-mail : .....

- **ประเภทธุรกิจ**.....
- **ต้องการหักภาษี ณ ที่จ่ายหรือไม่** ○ ต้องการ ○ ไม่ต้องการ

***กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย 3%*** ในนาม บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด เลขที่ 34/289 หมู่บ้านไทยสมบูรณ์ 2 หมู่ที่ 2 ต.คลองสาม อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี : **0135556000220**

**ปัญหาที่ท่านต้องการทราบในเรื่องที่สมัคร**

.....

**โอนเงินเข้าบัญชี :** บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด ประเภทบัญชี ออมทรัพย์
ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซียร์รังสิต เลขที่บัญชี **364-236239-5**
กรุณาแฟกซ์ใบลงทะเบียนหรือหลักฐานการโอนเงินมาที่ fax. เบอร์ 02-992-5278

บริษัท **เคเอ็นซี เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์** จำกัด 801/74 ม.8 ถ.พหลโยธิน ต.คูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี 12130
โทร. **02-992-5277, 089-925-4790, 081-8476341, 083-1345160** โทรสาร **02-992-5278**
e-mail : knctrainingcenter@hotmail.com, www.knctrainingcenter.com