



## การเจรจาต่อรอง ด้วยการสื่อสารและบริการอย่างประทับใจ

### หลักการและเหตุผล

มีคำกล่าวที่ว่า “มุ่งสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ มุ่งสู่การปรับปรุงคุณภาพบริการ เพราะ คำตอบ สุดท้ายของความพยายามทั้งหมดที่จะส่งผลให้ธุรกิจอยู่รอด หรือล่มสลาย คือ ลูกค้า และจากสัจธรรมของ การประกอบธุรกิจที่ว่า ในโลกธุรกิจ ทุกวันนี้การแข่งขันด้านราคา คุณภาพ และเทคโนโลยีของสินค้า แทบจะไม่มีช่องว่างให้ใช้เป็นกลยุทธ์ เพื่อเอาชนะคู่แข่งในระยะยาวได้ การบริการลูกค้า เคยเป็นสิ่งที่ถูกมองข้าม ต้องนำกลับมาปรับเสียใหม่ ให้มีความสำคัญพัฒนาพนักงานบริการ ให้มีความเป็นเลิศ ในด้านนี้อย่างจริงจังและต่อเนื่องด้วยการเข้าไปนั่งในใจลูกค้า ด้วยการ เจรจาต่อรองด้วยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพราะทุกองค์กรธุรกิจตระหนักแล้วว่า ถ้าไม่มีลูกค้าก็ไม่มีธุรกิจ หากไม่ใส่ใจลูกค้าเพียงนิด ธุรกิจมีสิทธิ์ล่มสลายได้

### เนื้อหาการเรียนรู้

#### Module 1 ความสำคัญของงานบริการ

- ธรรมชาติของงานบริการ กับธรรมชาติของลูกค้า
- แนวคิดใหม่ : ลูกค้าไม่ใช่พระเจ้า แต่เป็นแขกคนสำคัญ (Be My Guest)
- สาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการ
- กระบวนการปฏิบัติการณ์มืออาชีพ (เตรียมตัว - ติดต่อสื่อสาร - ติดตาม)

## Module 2 เทคนิคที่สำคัญเพื่อสร้างความประทับใจ

- คุณสมบัติของนักบริการที่ดี
- บุคลิกของนักบริการ มาต้องตา วาจาต้องใจ บุคลิกภายในสูงส่ง
- เทคนิคการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างลูกค้ากับองค์กร
- เทคนิคการจัดการกับอารมณ์โกรธ และข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมืออาชีพ อำนาจและระดับการ ตัดสินใจในการ  
เรียกร้องจากลูกค้าแต่ละลักษณะ

## Module 3 การเจรจาต่อรองสำหรับนักบริการ

- เทคนิคการใช้คำพูดเพื่อ “ต่อรอง” ทางธุรกิจ (งานบริการ)
- การใช้สถานการณ์เพื่อการเจรจาต่อรอง
- กลยุทธ์การเสนอสินค้าและการให้บริการ การแลกเปลี่ยนผลประโยชน์
- มารยาทและข้อพึงระวังในการเจรจาต่อรอง
- การปิดการเจรจาต่อรอง และ การสรุปข้อตกลง

## Module 4

- PPP workshop
- ฝึกปฏิบัติ
- กรณีศึกษา

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้เข้าอบรมมีแนวคิดทัศนคติที่ดี ตลอดจนความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมกา  
ปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจและยินดี (Service Mind) สร้างความ  
ประทับใจแก่ผู้มารับบริการ พร้อมทั้งสามารถใช้ภาษาที่เหมาะสมในการเจรจาต่อรอง ตกลงกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ  
ส่งผลให้การเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่หลักของบุคลากรใน หน่วยงานเป็นไปด้วยความราบรื่น บรรลุผลสำเร็จ

**ระยะเวลาในการอบรม** : 1 วัน

**คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม** : เหมาะสำหรับผู้เกี่ยวข้องกับการขายและบริการ ผู้หน้าที่ในการติดต่อ ประสานงานกับ  
ลูกค้า

**วิธีการฝึกอบรม** : เทคนิคการเสนอเนื้อหาใช้สื่อประสม เช่น บรรยาย อภิปราย

กิจกรรม ถาม-ตอบ กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ การแสดงบทบาทสมมุติ

**วิทยากร** : อาจารย์ณัฐวิทย์ทิพย์ ณ สุวรรณธรรมมา