

หลักสูตร (1 Day) : การสื่อสารอย่างมืออาชีพ โดย โค้ชบัว ล้วนรัตน์ รื่นบรรเทิง

หลักการและเหตุผล

ในโลกของการสื่อสาร การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง หากการสื่อสารนั้นเป็นไปด้วยดีทุกอย่างก็เป็นประโยชน์ หลายครั้งที่เราต้องยอมรับว่า มีความไม่ราบรื่นและอุปสรรคไม่น้อยเลยที่เกิดขึ้น เพราะเกิดปัญหาในการสื่อสาร

การพูดนั้นเป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่ฝึกฝนให้เกิดความเชี่ยวชาญได้ ประกอบด้วย:

1. การทักทาย และแนะนำตัวเมื่อแรกพบอย่างมืออาชีพ
สิ่งที่ดีที่สุดของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ คือ “การให้และการรับ” การเริ่มต้นกล่าวทักทาย หรือเป็นฝ่ายเริ่มต้นการสนทนา นั้นถือเป็นการให้สัมพันธ์ไมตรีกับอีกฝ่ายก่อน หากการกล่าวทักทายเป็นไปอย่างมืออาชีพ ใช้คำพูดในเชิงบวก และมีความกระตือรือร้นด้วยแล้ว ย่อมเป็นการเริ่มต้นที่มีอานุภาพยิ่งใหญ่มาก เพื่อได้รับความสนใจ ความไว้วางใจ และความรู้สึกที่ดี จากอีกฝ่ายได้ต่อไป
2. การเปิดบทสนทนาเมื่อต้องพูดคุยกับคนที่ไม่คุ้นเคย
ความสำคัญไม่ได้อยู่ที่ทักษะการพูดเพียงอย่างเดียว หากแต่อยู่ที่ทัศนคติที่มี จะทำอย่างไรให้สามารถเป็นเพื่อน หรือสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับใครก็ได้หลังจากพบกันครั้งแรกไม่ว่าที่ ทั้งยังสามารถรักษาสัมพันธภาพที่ดีงามเอาไว้ตลอดไป
3. การสร้างคำพูดให้มีพลัง ด้วยเทคนิคการเล่าเรื่องให้ดึงดูดใจ
การสื่อสารเรื่องราวต่างๆให้บุคคล กลุ่มบุคคล และสังคมได้รับทราบ คำพูดมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นมากมาย วิธีการเล่าเรื่อง การใช้คำพูดที่มีพลัง สามารถชี้้นำ สร้างพลังให้เกิดขึ้นได้อย่างคาดไม่ถึง ด้วยการเลือกใช้คำพูดที่ช่วยเพิ่มพลัง และเรียงลำดับเรื่องราวที่จะถ่ายทอดอย่างมีจังหวะ นี่จึงเรียกว่าเป็น “ศิลปะในการสื่อสาร”
4. วิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานอย่างไรที่ทำให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น
การบรรเทาปัญหาความไม่เข้าใจกันในที่ทำงาน ต้องมุ่งเน้นที่การรับฟัง และการทำความเข้าใจกับความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเป็นสำคัญ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสามารถช่วยคลายทุกข์ และสร้างสุขให้เกิดขึ้นได้ในที่ทำงาน
5. เคล็ดลับการสร้างเสน่ห์ให้การพูด อาทิ การชื่นชมคนอื่น อานุภาพแห่งรอยยิ้ม ภาพลักษณ์ที่น่าประทับใจ การเปลี่ยนเสียงที่ชัดเจนมั่นใจ การฟังอย่างเข้าใจ และการปลดปล่อยความปรารถนาดี เหล่านี้ล้วนเป็นเสน่ห์ที่ต้องฝึกฝน เพื่อให้กลายเป็นธรรมชาติและกลายเป็นแบบฉบับของตนเองทั้งสิ้น

ในการอบรมนี้จะเริ่มต้นที่การปรับทัศนคติ มุมมองความคิด เพื่อให้ทุกคนมีความพร้อมในการสร้างมิตรภาพ เพื่อให้เกิดโอกาสในทางหน้าที่การงาน และการเจรจาธุรกิจ ที่เริ่มต้นจากความทรงจำที่ยอดเยี่ยมในการสนทนาตั้งแต่ครั้งแรก และมีเทคนิคดีๆที่น่าสนใจหลายประการซึ่งล้วนเป็นหัวใจสำคัญที่จะช่วยให้การพูดเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งในแต่ละเทคนิคจะง่ายต่อการนำไปปฏิบัติหรือประยุกต์ให้เหมาะกับสถานการณ์ต่างๆในชีวิตประจำวัน และการทำงานทั้งสิ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมรู้วิธีการทักทาย และแนะนำตัวเมื่อแรกพบอย่างมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้แนวคิดในการเปิดบทสนทนาเมื่อต้องพูดคุยกับคนที่ไม่คุ้นเคย
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกฝนวิธีการสร้างคำพูดให้มีพลัง ด้วยเทคนิคการเล่าเรื่องให้ดึงดูดใจ
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจวิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานอย่างไรที่ก่อให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น
5. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีมุมมองใหม่ๆ ในการสร้างเสน่ห์ให้การพูด

หัวข้อการอบรม

1. การทักทาย และแนะนำตัวเมื่อแรกพบอย่างมืออาชีพ
 - เทคนิคสร้างความประทับใจ และเป็นที่จดจำ
 - ทักทายด้วยสิ่งที่เป็นบวก
 - ชมนคนให้เป็น
2. การเปิดบทสนทนาเมื่อต้องพูดคุยกับคนที่ไม่คุ้นเคย
 - ถามคำถาม
 - เปิดเผยข้อมูลบางอย่างของตัวเอง
 - จำชื่อคน และเอ่ยชื่อบ้าง
 - สร้างความประทับใจ
 - พัฒนาทักษะการฟัง
 - กล่าวลา
3. การสร้างคำพูดให้มีพลัง ด้วยเทคนิคการเล่าเรื่องให้ดึงดูดใจ
 - เทคนิคการเล่าเรื่อง
 - สร้างคำพูดเปี่ยมพลัง
4. วิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานอย่างไรที่ก่อให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น
 - พูดให้น้อยฟังให้มาก
 - สร้างการสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพ
 - ทำความเข้าใจปัญหา และความรู้สึก
 - สัมผัสใจก่อนให้ข้อมูล
 - ช่วยคิดแก้ปัญหา
5. เคล็ดลับการสร้างเสน่ห์ให้การพูด
 - การชื่นชมคนอื่น
 - อารมณ์แห่งรอยยิ้ม
 - ภาพลักษณ์ที่น่าประทับใจ
 - การแปลงเสียงที่ชัดเจนมั่นใจ
 - การฟังอย่างเข้าใจ
 - การปลดปล่อยความปรารถนาดี

กำหนดการ

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
09.00 – 09.30	เปลี่ยนทัศนคติ สร้างแรงจูงใจในการพัฒนาการสื่อสาร	กิจกรรมเพื่อการละลายพฤติกรรม	ทำแบบทดสอบ เพื่อรู้จักตัวเอง และตั้งเป้าหมายเปลี่ยนแปลงการสื่อสารของตน
09.30 – 10.30	1. การทักทาย และแนะนำตัวเมื่อแรกพบอย่างมืออาชีพ	- เทคนิคสร้างความประทับใจ และเป็นที่จดจำ - ทักทายด้วยสิ่งที่เป็นบวก - ชมนคนให้เป็น	แนะนำตัวด้วยเคล็ดลับมืออาชีพ (รายบุคคล) และจับกลุ่มเพื่อฝึกชมนคนให้เป็น
10.30 – 10.45	พักรับประทานอาหารว่าง		
10.45 – 12.00	2. การเปิดบทสนทนาเมื่อต้องพูดคุยกับคนที่ไม่คุ้นเคย	- ถามคำถาม - เปิดเผยข้อมูลบางอย่างของตัวเอง - จำชื่อคน และเอ่ยชื่อบ้าง - สร้างความประทับใจ - พัฒนาทักษะการฟัง - กล่าวลา	เก็บสะสมหัวข้อสนทนา จับกลุ่มเพื่อฝึกฝน
12.00 – 13.00	พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 – 14.30	3. การสร้างคำพูดให้มีพลัง ด้วยเทคนิคการเล่าเรื่องให้ดึงดูดใจ	- เทคนิคการเล่าเรื่อง - สร้างคำพูดเปี่ยมพลัง	แสดงตัวอย่างที่ถูกต้อง เพื่อเป็นแบบอย่าง กิจกรรมรายกลุ่ม
14.30 – 15.30	4. วิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานอย่างไรที่ทำให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น	- พูดให้น้อยฟังให้มาก - สร้างการสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพ - ทำความเข้าใจปัญหา และความรู้สึก - สัมผัสใจก่อนให้ข้อมูล - ช่วยคิดแก้ปัญหา	กิจกรรมกลุ่มใหญ่ ด้วยการฝึกทำ Case Study
15.30 – 15.45	พักรับประทานอาหารว่าง		
15.45 – 16.15	5. เคล็ดลับการสร้างเสน่ห์ให้การพูด	- การขึ้นชมนคนอื่น - อารมณ์แห่งรอยยิ้ม - ภาพลักษณ์ที่น่าประทับใจ - การเปล่งเสียงที่ชัดเจนมั่นใจ - การฟังอย่างเข้าใจ - การปลดปล่อยความปรารถนาดี	แลกเปลี่ยนการเรียนรู้ แนะนำเคล็ดลับการฝึก สร้างแรงบันดาลใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
16.15 – 16.30	6. กิจกรรม “หนึ่งคำ...เปลี่ยนชีวิต”	ค้นพบคำที่ทรงพลัง เพื่อผลักดันสู่การเปลี่ยนแปลงตัวตนเป็นคนใหม่ และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้กับเพื่อนๆ	มอบหัวใจกระดาศให้แต่ละคน เขียนคำทรงพลังของตัวเอง

หมายเหตุ : กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสมและบริบทของลูกค้าครับ

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการ พบปะและติดต่อกับลูกค้า หรือผู้ร่วมงานในแผนกอื่นๆเป็นประจำ และต้องการพัฒนาทักษะในการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นพูดแล้วคนฟังคล้อยตาม ทำให้คนฟังรู้สึกประทับใจ ไปจนถึงกระทำในหนทางที่คุณมุ่งประสงค์ได้ และกลายเป็นมืออาชีพในการสื่อสารต่อไป

รูปแบบการสัมมนา

เป็นการผสมผสานการเรียนรู้ทั้งรูปแบบการบรรยายโดยวิทยากร และการร่วมทำกิจกรรมเวิร์คชอปของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนได้มีส่วนร่วมและฝึกปฏิบัติจริง สามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้จริง และเกิดความเปลี่ยนแปลงตนเอง และมีการสื่อสารที่เป็นมืออาชีพต่อไป

- | | |
|--|-----|
| - การบรรยาย | 40% |
| - เกมส์/กิจกรรมกลุ่ม/ฝึกปฏิบัติ และการนำเสนอผลงานกลุ่ม | 40% |
| - กรณีศึกษา และดูวิดีโอ | 20% |

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมจะได้รู้วิธีการทักทาย และแนะนำตัวเมื่อแรกพบอย่างมืออาชีพ
2. ผู้เข้าอบรมจะได้แนวคิดในการเปิดบทสนทนาเมื่อต้องพูดคุยกับคนที่ไม่คุ้นเคย
3. ผู้เข้าอบรมจะได้ฝึกฝนวิธีการสร้างคำพูดให้มีพลัง ด้วยเทคนิคการเล่าเรื่องให้ดึงดูดใจ
4. ผู้เข้าอบรมจะได้เข้าใจวิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานอย่างไรที่ทำให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น
5. ผู้เข้าอบรมจะได้มีมุมมองใหม่ๆในการสร้างเสน่ห์ให้การพูด