

Effective Communication & Collaboration

การสื่อสารและประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาการฝึกอบรม 1 วัน

หลักการและเหตุผล

บนโลกยุคใหม่ เต็มไปด้วยกระแสของการเปลี่ยนแปลง การพัฒนา รวมถึงเทคโนโลยี และแน่นอนที่สุดคือ การติดต่อสื่อสารทั้งใน (Communication) และนอกองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้นักธุรกิจ รวมถึงองค์กรมีความก้าวหน้า ประสบผลสำเร็จในธุรกิจ งานขาย งานบริการ และการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการประสานงานกับทีมงานภายในองค์กรได้อย่างราบรื่น ซึ่งการสื่อสารนั้นมีหลากหลายรูปแบบทั้ง การพูด (Verbal) และการสื่อสาร ที่ไม่ใช่คำพูด (Non-Verbal) องค์กรจึงต้องมีความจำเป็นในการพัฒนาทักษะนี้เพื่อให้นักธุรกิจ และองค์กรเอง มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมถึงเป็นที่ยอมรับ มีความเชื่อมั่น จากผู้บริหาร หัวหน้า ทีมงาน และบุคคลภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ

วิทยากรจึงได้พัฒนาหลักสูตร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication & Collaboration) ในการเสริมสร้างทักษะที่ดี ในการทำงานด้านการบริการ หรือการขาย การติดต่อสื่อสาร ประสานงานภายในองค์กร ทั้งรูปแบบการใช้คำพูด น้ำเสียง ภาษากาย การเขียนซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งยังเป็นทักษะที่สำคัญให้กับบุคลากรในองค์กรในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า หรือองค์กรต่างๆ แสดงให้เห็นถึงมีจิตใจที่รักงานบริการ หรืองานขาย มีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจของท่าน

รายละเอียดหลักสูตร

1. บรรยายเรื่อง จริต 6 เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจจริตของตนเอง และเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง หรือบุคคลที่ต้องติดต่อสื่อสารร่วมงานด้วย

วัตถุประสงค์

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความคิดและทัศนคติบวกเชิงสร้างสรรค์ในการสื่อสารการประสานงานที่ดี และการสร้าง Teamwork ของผู้เข้าอบรม

กิจกรรม : เลือกจุดเด่น เน้นจุดแข็ง เสริมค่านิยมร่วม ประสานความต่างสร้างพลัง

วัตถุประสงค์

- เพื่อตรวจสอบจุดเด่น หรือจุดแข็ง ของตนเองเพื่อสร้างพลังแห่งการให้ประโยชน์และการพัฒนา จากจุดเด่น หรือจุดแข็ง นั้นๆ ของตนเอง และเพื่อพัฒนาใช้จุดแข็งของตนเองให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และองค์กรอย่างเต็มความสามารถ ฝึกทักษะการสร้าง ค่านิยมร่วม ประสานความต่างสร้างพลังให้กับทีมงานและสร้างประสบการณ์เชิงบวก ให้แก่ผู้เข้าอบรม รวมถึงได้รู้จักเทคนิควิธีการที่เรียกว่า Find your Strength ด้วยจริต 6

2. กิจกรรม "การนำเสนอจุดเด่นของตน"

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมฝึกปฏิบัติ ภาษาพูดและ ภาษากายเพื่อการนำเสนอจุดเด่นของตนเองหรืองานที่ตนรับผิดชอบ

รูปแบบกิจกรรม : เป็นการ Demo ภาษาพูด ภาษากายในการนำเสนอและให้ผู้เข้าอบรมร่วมปฏิบัติ

3. พัฒนาบุคลิกภาพในการพูด และเทคนิคการสื่อสาร การตอบคำถามให้กับทีมงาน และผู้บริหาร ลูกค้า เพื่อสร้างความเข้าใจและการยอมรับอย่างมืออาชีพ ด้วย กฎกลุ่มละสาม , 5W + 2H

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และทักษะใน ภาษาพูด และภาษากาย เพื่อการสื่อสารความคิดหรือ ข้อมูลให้ผู้ฟัง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะการพูด การถาม และตอบคำถาม การใช้น้ำเสียง ด้วย 5W + 2H รวมถึงสื่อสารผ่านโทรศัพท์

4. เทคนิคการสื่อสาร อย่างมืออาชีพ ด้วยบทพูด หรือสคริปต์มาตรฐาน ที่เหมาะสมในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และเสริมสร้างทักษะในการ พัฒนาการเขียน การพูด การนำเสนอ การรายงาน การใช้โทรศัพท์ หรือผ่านสื่อออนไลน์ เช่น e-mail , Line , Facebook etc.

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และทักษะใน ภาษาพูด และภาษากาย เพื่อการสื่อสารความคิดหรือ ข้อมูลให้ผู้ฟัง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะการพูด การถาม และตอบคำถาม การใช้น้ำเสียง อย่างมืออาชีพ โดยการใช้ Format มาตรฐานในการสื่อสารให้ได้ประสิทธิภาพ Model TIME , PLACE , TRIANGLE

กิจกรรม : "บุคลิกภาพต้องตา-สื่อสารโดนใจ" Got Talent

5. การสื่อสารอย่างทรงพลังด้วย NLP (Neuro-Linguistic Programming) ความถนัดในการสื่อสารของแต่ละท่าน เรียนรู้ถึงข้อมูลที่เข้ามาในระบบสมอง และการรับรู้ของเรา ด้วย Model : V A K O G

- Workshop : กิจกรรมความถนัดในการรับรู้ และการสื่อสารของตนเอง เพื่อค้นพบแนวทางการสื่อสารที่ทรงพลังของตนเอง

6. เทคนิคในการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ด้วย Model 4R

(R = Receive รับฟัง , R = Reactive of feeling สะท้อน, R = Restatement ทวนความ, R = Review สรุปความ) การตอบข้อโต้แย้ง การรับมือกับปัญหา ข้อร้องเรียน และ ข้อขัดแย้งในการทำงาน เพื่อเปลี่ยนข้อร้องเรียนหรือข้อขัดแย้งเป็นโอกาสพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงสื่อสารผ่านโทรศัพท์ขั้นต้นอย่างมืออาชีพ

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจ และมีทักษะในการปรับเปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นโอกาสที่จะทำให้ลูกค้ามั่นใจในสินค้าและบริการ รวมถึงอยากใช้บริการต่อไปอย่างยั่งยืน

7. กิจกรรม ฝึกการสื่อสารทั้งการพบหน้า และการสื่อสารผ่านโทรศัพท์ ด้วย Model 4R

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับลูกค้า เช่นการใช้โทรศัพท์ FaceBook ฯลฯ
- เพื่อให้เห็นวงจรของงานบริการที่ต้องมีการร้องเรียนและบริหาร จัดการให้เป็นโอกาสที่ดีที่สุด

8. การพัฒนาทักษะการจัดการอารมณ์ (EQ) แนวคิดการคิดเชิงบวกเพื่อสร้างสรรค์การสื่อสาร และการทำงาน เพื่อประสิทธิภาพ และความก้าวหน้า รวมถึงการสร้างบัญชีข้อมใจให้แก่ผู้ที่ต้องติดต่องานด้วย

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบการพัฒนาทักษะการจัดการอารมณ์ (EQ)
- ฝึกฝนในการปรับใช้แนวคิดสร้างบัญชีข้อมใจให้กับผู้ที่ต้องติดต่องานด้วย เพื่อให้เกิดการยอมรับและประทับใจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

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

ผู้ที่เหมาะสมจะเข้ารับการอบรม

หัวหน้างาน หัวหน้าส่วนงาน ผู้บริหาร ผู้จัดการ และพนักงาน