



หลักสูตร “การสนทนาภาษาอังกฤษเบื้องต้นสำหรับงานบริการ”

Basic English Conversation for Customer Service

หลักสูตร 1 วัน

โดย อาจารย์ เปี่ยมศักดิ์ อุไรพันธุ์

ความเป็นมาของหลักสูตร

ในปัจจุบันโลกของเราเต็มไปด้วยการสื่อสารและภาษาอังกฤษก็เป็นภาษาที่คนส่วนใหญ่บนโลกใบนี้ใช้สื่อสารกัน ภาษาอังกฤษถูกนำมาใช้เป็นภาษาสากลเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจระหว่างประเทศ การสื่อสารกับลูกค้าจากต่างประเทศ การสื่อสารโดยสนทนาผ่านภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ในยุคที่การสื่อสารไร้พรมแดนอย่างเช่นในปัจจุบัน

ไม่ว่าคุณจะทำงานบริการในสายงานใดก็ตาม หากลูกค้าเป็นชาวต่างชาติ คุณจำเป็นต้องสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างดี เพื่อประโยชน์ในการให้บริการหรือเพิ่มความก้าวหน้าของตัวเอง การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรด้วยภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพนั้นก็สิ่งจำเป็นในการสร้างความสำเร็จของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับบริการ ดังนั้นแล้วการเริ่มต้นเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อสนทนานั้นจะเป็นประโยชน์ให้คุณได้อย่างแน่นอน

หลักสูตรและแนวคิด

หลักสูตรนี้จะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษโดยรวมของคุณเพื่อช่วยให้คุณสื่อสารในงานบริการและนำไปใช้ในที่ทำงานได้ ไม่ว่าเป้าหมายของคุณคืออะไรก็ตาม การสนทนาภาษาอังกฤษทั้งการสนทนาต่อหน้าและการพูดทางโทรศัพท์กับลูกค้าโดยใช้ภาษาที่สุภาพและถูกหลักตามไวยากรณ์นั้นเป็นประโยชน์อย่างแน่นอนในการทำงานให้บริการแก่ลูกค้า

หลักสูตรนี้เหมาะสมกับ

- ผู้ที่สนใจในการพัฒนาภาษาอังกฤษ

เมื่อเข้าเรียนหลักสูตรนี้คุณสามารถ

- พูดทักทายลูกค้าด้วยภาษาอังกฤษ

- พูดใกล้เกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้
- ชักชวนลูกค้าสนทนาเพื่อสร้างความสนิทสนม
- ต้อนรับลูกค้าด้วยภาษาที่สุภาพ
- นำเสนอสินค้าที่น่าสนใจ
- อธิบายลักษณะของสินค้าได้
- พูดติดต่อทางโทรศัพท์ได้

เนื้อหาหลักสูตร

พูดอย่างไรกับลูกค้า

- วิเคราะห์วิธีการให้บริการลูกค้า
- ฝึกการทักทายกับลูกค้า

วิธีแสดงความคิดเห็นและแนะนำลูกค้า

- ถามลูกค้าด้วยการใช้คำถามเปิดทั่วไปและคำถามเปิดเฉพาะเจาะจง
- สังเกตและวิเคราะห์ลูกค้า

วิธีรับฟังลูกค้าแบบเชิงรุก

- อ่านและสรุปบทความเกี่ยวกับการฟังเชิงรุก

วิธีบรรยายลักษณะและคุณประโยชน์ของสินค้า (1)

- วิธีบรรยายสรรพคุณสินค้า
- เรียนรู้สินค้าและผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจ

วิธีบรรยายและคุณประโยชน์ของสินค้า (2)

- การเปรียบเทียบสินค้า
- แนะนำสินค้าและเสนอทางเลือก

เรียนรู้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ในชีวิตประจำวัน

- โต้ตอบทางโทรศัพท์
- วิธีพูดกล่าวลาทางโทรศัพท์

สื่อและวิธีการเรียนรู้

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบเพื่อช่วยให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้ภาษาอังกฤษโดยผ่านหัวข้อในบทต่างๆ ผ่านการทำแบบฝึกหัดและบทบาทสมมติเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีส่วนร่วมและโอกาสพัฒนาในแต่กิจกรรม