

Negotiation Skills

ระยะเวลา 1 วัน

Aim

เพื่อพัฒนาบุคลากรกลุ่มหัวหน้างาน หรือพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีทักษะการสื่อสารเพื่อการเจรจาต่อรองอย่างมีชั้นเชิงและสร้างสัมพันธภาพเชิงบวกกับลูกค้าในสถานการณ์การดูแลและให้บริการต่างๆ

Objectives

1. เพื่อการพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการสื่อสาร
2. เพื่อการพัฒนาทักษะการเจรจาต่อรองอย่างมีชั้นเชิง
3. เพื่อการพัฒนาความรู้และทักษะในการสร้างสัมพันธภาพเชิงบวกในการดูแลและให้บริการลูกค้าในทุกๆระดับ

Content

1. การสื่อสารในศตวรรษที่ 21 (Communication 3.0)
 - การสื่อสารกับการขับเคลื่อนองค์กรบริการ
 - ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ
 - พฤติกรรมการรับรู้สารและตีความข้อมูล
 - จิตวิทยาเชิงบวกในการสร้างสัมพันธภาพ
2. การเจรจาต่อรองอย่างมีชั้นเชิง (Negotiation 3.0)
 - ความแตกต่างของพฤติกรรมลูกค้ายุคใหม่
 - องค์ประกอบพื้นฐานในการเจรจาต่อรองให้ได้ใจลูกค้า
 - การตั้งเป้าหมายในการเจรจาแบบ H.M.L
 - ทักษะการฟัง การถามและการตอบอย่างแยบยล
 - กลยุทธ์การเจรจาต่อรองและโน้มน้าวใจอย่างสร้างสรรค์

Competence elements cover in course

1. ทักษะคิดเชิงบวกต่อการดูแลลูกค้าสัมพันธ์
2. ทักษะการบริหารและจัดการอารมณ์ของตนเองในสถานการณ์ขัดแย้ง
3. ทักษะการคิดเพื่อ แก้ไขสถานการณ์คับขัน
4. ทักษะการเลือกใช้จิตวิทยาในการสื่อสาร

Pre-requisites to attend course

<u>General</u>	-	ไม่มี
<u>Pre-study</u>	-	ไม่มี
<u>Competence elements</u>	-	การเป็นผู้เจรจาต่อรองแบบร่วมมือ

Other information

วิธีการฝึกอบรม : การบรรยายแบบมีส่วนร่วม, กิจกรรม Workshop แบบรายบุคคลและรายกลุ่มผ่าน Case Study จากงานที่แท้จริง

Category:

ทักษะการสื่อสาร, ทักษะการเจรจาต่อรอง, ทักษะการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

Target group (job roles):

หัวหน้างาน, พนักงานระดับปฏิบัติการ, ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง

กำหนดการฝึกอบรม หลักสูตร ทักษะการเจรจาต่อรอง (Negotiation Skills)

- วิเคราะห์สภาพปัญหาที่พบในการสื่อสารเพื่อเจรจาต่อรอง
- ความสำคัญของการสื่อสารและการขับเคลื่อนงานบริการ

Workshop 1: What if

- สะท้อนพฤติกรรมลูกค้าผ่านสถานการณ์จำลอง โดยอ้างอิง
- กรณีศึกษาที่พบจากประสบการณ์จริง
- พฤติกรรมและลักษณะการสื่อสารของลูกค้า ผ่าน STC's Model

Mini Workshop: Communication Analysis

- วิเคราะห์สไตล ารสื่อสารภายในตนเองและการสื่อสารกับลูกค้า
- การสื่อสารเพื่อการเจรจาต่อรองแบบ Win-Win
- ปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้การเจรจาประสบความสำเร็จ
- การกำหนดเป้าหมายปลายทางที่ต้องการในการเจรจากับลูกค้า

Workshop 2: Main Point

- ฝึกวิเคราะห์ปัญหาที่พบในการเจรจาทอรองกับลูกค้า
- ฝึกการกำหนดเป้าหมายและสร้างทางเลือกให้กับลูกค้า
- เทคนิคการรับมือลูกค้าที่สอดคล้องกับสถานการณ์

- หลักแห่งการโน้มน้าวใจเพื่อการบริการลูกค้า
- การเข้าถึงความต้องการของลูกค้าแบบจับพลัน
- กลยุทธ์และเทคนิคในการเจรจาต่อรอง

Workshop 3: Think and Talk

- ฝึกทักษะการสื่อสารแบบจับพลันตามสถานการณ์ที่กำหนด
- ผ่านทักษะการฟัง การถามและการตอบอย่างแยบยล
- ฝึกระบวนการคิดเชิงระบบและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

- การจัดการตนเองในการรับคำตำหนิจากลูกค้า
- จิตวิทยาการปฏิเสธอย่างนุ่มนวล เพื่อครองใจลูกค้า

Workshop 4: Say "No"

- ฝึกระบวนการวางแผนการสื่อสาร กำหนดประเด็นสำคัญ และวิธีการสื่อสาร เพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้า
- สรุปสาระสำคัญจากสิ่งที่ได้เรียนรู้

หมายเหตุ : Workshop ต่างๆ อาจมีการเปลี่ยนแปลงในวันจัดฝึกอบรม ขึ้นอยู่กับความสามารถและศักยภาพของผู้เข้ารับการฝึกอบรม