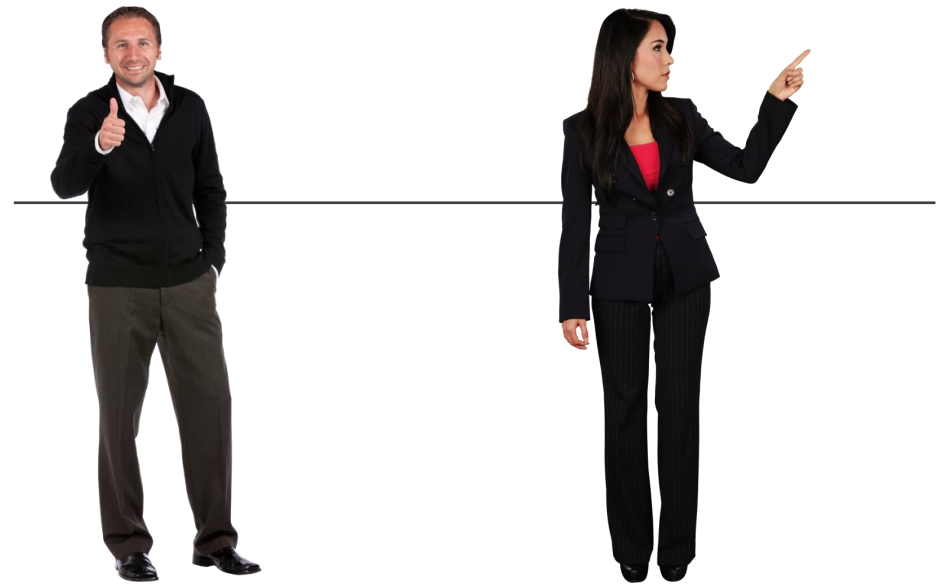




การใช้หน้าเสียงใน การสื่อสาร

สร้างความประทับใจในการสื่อสารจากหน้าเสียง



เสียงทำอะไรได้บ้าง

ทำให้สบายใจ

ทำให้สนุก

ทำอารมณ์ดี

ทำให้





เสียงทำอะไรได้บ้าง

เศร้าใจ

เบื่อ

หงุดหงิด

ทำให้.....

เทคนิคการใช้น้ำเสียงในการสื่อสาร

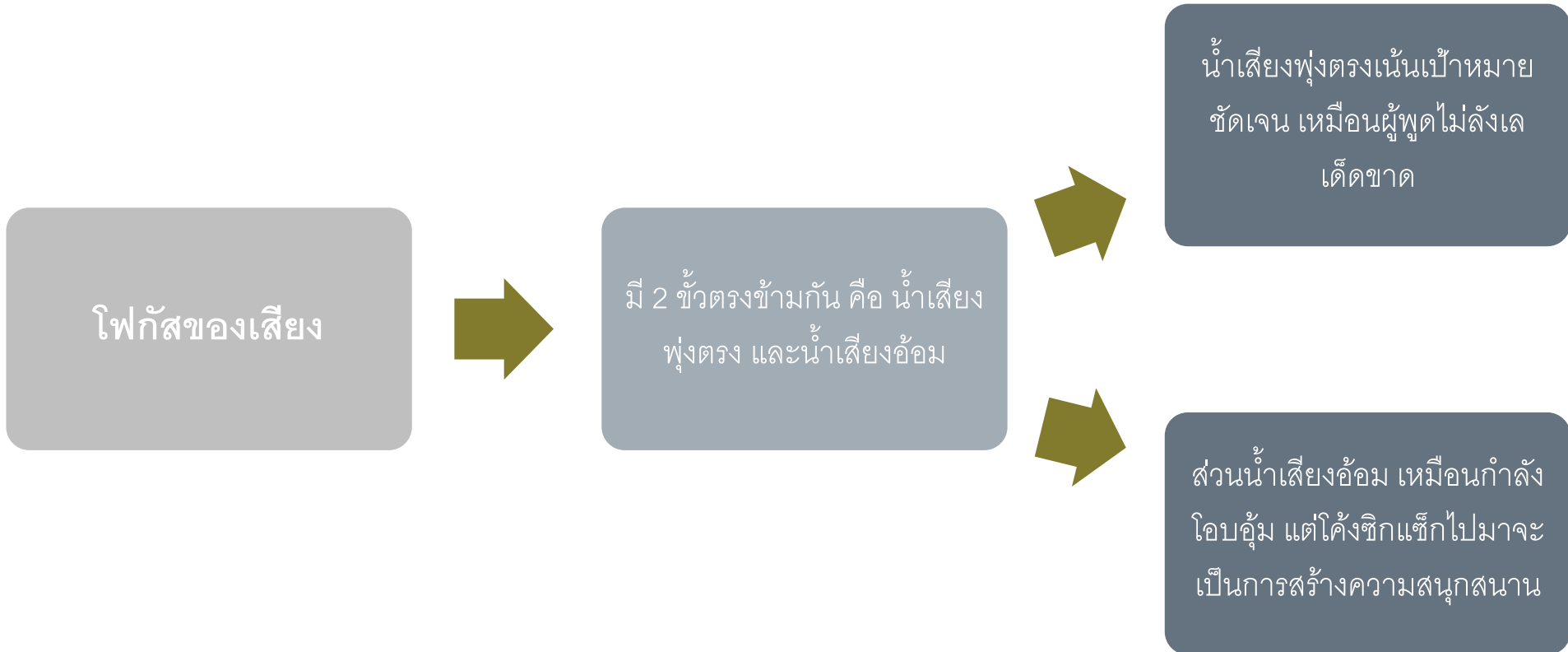
น้ำหนักรของเสียง

น้ำหนักหนัก และน้ำหนักเบา

- เสียงที่มีน้ำหนักหนักจะแสดงความมั่นใจ หนักแน่น แสดงว่าผู้พูดมีความมั่นใจ ยืนยันชัดเจน
- น้ำหนักเบาจะใช้สื่อสารกับผู้ฟังที่มีความเปราะบางหรือต้องการความอ่อนโยน



การใช้น้ำเสียงในการสื่อสารให้น่าฟัง



ความกระชับของเสียง

น้ำเสียงกระชับ และน้ำเสียงยืดถ่วง

- น้ำเสียงกระชับใช้ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ไว แสดงการตัดสินใจที่เร้าให้ผู้ฟังคิดน้อย และตัดสินใจเร็วขึ้น
- ส่วนน้ำเสียงแบบยืดถ่วงนั้นใช้ในกรณีที่ต้องการให้ผู้ฟังใช้ความคิดกับเรื่องที่กำลังจะพูด เพื่อให้ฟังอย่างทะลุรอบด้าน และใช้เวลากับความคิดมากขึ้น



การไหลของเสียง

น้ำเสียงไร้การควบคุม กับน้ำเสียงควบคุม

- น้ำเสียงไร้การควบคุมจะทำให้รู้สึกเป็นกันเอง และสบาย
- ส่วนน้ำเสียงควบคุมจะมีความเกร็ง และผู้ฟังจะรู้สึกว่าผู้พูดไตร่ตรองและเป็นทางการ
- เสียงโทนสูง × พูดเร็ว → คุณเป็นคนร่าเริงและสดใส
- เสียงโทนสูง × พูดช้า → คุณเป็นคนใจดีและใจกว้าง
- เสียงโทนต่ำ × พูดเร็ว → คุณเป็นคนที่ทำงานเก่ง
- เสียงโทนต่ำ × พูดช้า → คุณเป็นคนสงบและใจเย็น



การใช้น้ำเสียง

ดั่งฟังชัด

เสียงนุ่มนวล

เสียงกว้างสร้างยิ่งใหญ่

ทำให้



พัฒนาทักษะใช้น้ำเสียง



เสียงดังฟังชัดเจน

การพูดให้เสียงดังได้ยินชัดเจน การพูดเปิดปาก ไม่อยู่ในลำคอ ได้ผลดีเสมอ อย่างน้อยก็เป็นการปลุกผู้ฟังให้ได้ยินชัดเจนในเรื่องที่เราจะสื่อสาร

แสดงถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ควบคุมให้ดังแต่พอดี

- ดึงความสนใจ
- กระตุ้นให้ฟังอย่างตั้งใจมากขึ้น
- เรียกสติ
- สร้างความมั่นใจ



จังหวะการพูด

การพูดไม่ช้าเกินไป ทำให้ผู้ฟังเบื่อหน่าย ง่วงเหงาหาวนอน พูดเร็วเกินไป ทำให้ผู้ฟังติดตามไม่ทัน และ
ผิดพลาดได้ง่าย

- เรื่องสำคัญควรพูดช้าจัด
- เรื่องสร้างความสนุกสนานไม่เน้นเรื่องจับใจความพูดเร็วได้
- การเว้นวรรคคำพูดสำคัญเสมอ





พูดเอ้อ-อ้า

ไม่มีความจำเป็นใด ๆ ที่จะต้องพูดคำเอ้อหรือคำอ้า เพราะไม่ผลดีใด ๆ ทั้งสิ้น โดยมากพูดติดเอ้อ-อ้ากันแทบทุกประโยค มีทั้งอย่างสั้นและอย่างยาว นำรำคาญสำหรับผู้ฟัง บางคนติดมาโดยไม่มีเหตุผลอะไร

- นึกว่ามันเท่
- บางคนติดเพราะคิดอะไรไม่ทัน
- คิดว่าดึงดูดความสนใจ

สวัสดิ์ครับเอ้อ วันนี้เราอ้า... จะได้อะไรเอ้อ.. กินกันดีอ้า ที่ไหนเอ้อ โรงแรมอ้า..... หรือร้านเอ้อ อาหารดี



อย่าพูดเหมือนอ่านหนังสือหรือท่องจำ

แบบอ่านหนังสือหรือท่องจำ พูดไม่มีจังหวะ ไม่มีชีวิตชีวา ติดจะเร็วไปนิดและตาเหม่อลอย คล้ายกับกลัวจะลืมที่ท่องมา พอถึงตอนที่ติดขัดนึกไม่ออกก็เสียขบวนไปเลย

บางครั้งพูดผิดแล้วมัวทวนซ้ำใหม่

ไม่มีการหาทางพลิกแพลงประโยค

“ขอโทษ” ขออภัยค่ะ // พูดอะไรได้บ้าง

ทางที่ดีควรหัดพูดในสถานการณ์จริง คือ พูดไปนึกไป

พูดด้วยความรู้สึกที่จริงใจ

ใส่ความกระตือรือร้น ใส่อารมณ์และความรู้สึกลงไป อย่าพูดราบเรียบเกินไป การพูดที่จริงใจ จะออกมาในรูปของการเน้นหนักเบา เสียงสูงเสียงต่ำ การเน้นจังหวะ การรัว จังหวะ ตลอดจนการหยุดเล็กน้อยก่อนหรือหลังการพูดที่สำคัญ ๆ

- การปลูกความรู้สึกของตนเองให้มีความรู้สึกและเชื่อตามนั้นก่อน
- ความเข้าใจ ในเรื่องที่ท่านจะพูด
- มีความรู้ในเรื่องที่เราจะพูด



การใช้น้ำเสียงในการสื่อสาร

การสื่อสารสร้าง

น้ำเสียง

ทำให้สบายใจ

ดังฟังชัด

ทำให้สนุก

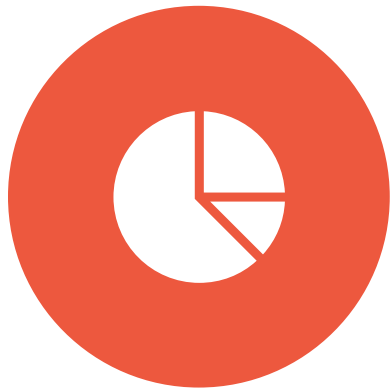
เสียงนุ่มนวล

ทำอารมณ์ดี

เสียงกว้างสร้างยิ่งใหญ่



การสนทนาทรงประสิทธิภาพ



เนื้อหาเหมาะสม



ตรงเป้าหมายในเรื่องที่
ต้องการสื่อสาร



ในช่วงเวลาที่เหมาะสม



การสร้างความรู้ ประทับใจ

การเลือกใช้คำในการสื่อสารแบบสร้างสรรค์

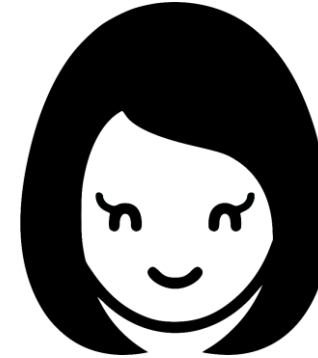


เปลี่ยนคำพูดธรรมดา ให้มีคุณค่าทางใจ

คำพูดที่แสดงออกซึ่งการให้ความสำคัญ



ให้ความสำคัญที่
ตัวเอง



ให้ความสำคัญกับ
คู่สนทนา

ตามนโยบายของเรา

เราจะUpdateข้อมูลให้ท่านได้

ใช้เวลา 3 วันทำการ

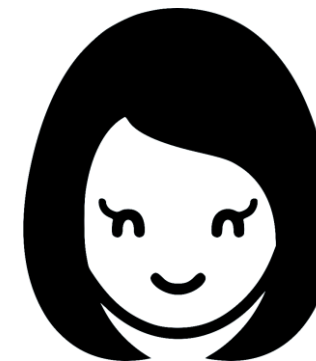
แต่ถ้าคุณอยากให้เราเปลี่ยนแปลงเร็วขึ้น

คุณก็บอกเจ้าหน้าที่...

ปรับเปลี่ยนคำพูดสื่อความหมายเดิมแต่เปลี่ยนความรู้สึกได้



ให้ความสำคัญที่
ตัวเอง



ให้ความสำคัญกับ
คู่สนทนา

เพื่อความถูกต้องของข้อมูลของท่าน
เราจะสามารถUpdateข้อมูลให้ท่านภายหลังการ
ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วโดยใช้เวลาประมาณ 3 วันทำการ

ในกรณี คุณมีความจำเป็นเร่งด่วน ทางเราสามารถ
ดำเนินการได้เร็วขึ้นได้เพียงคุณติดต่อแจ้งความจำนงกับ
เจ้าหน้าที่...

เพื่อความถูกต้องของข้อมูลของท่าน

เราจะสามารถUpdateข้อมูลให้ท่านภายหลังการ

ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วโดยใช้เวลาประมาณ 3 วันทำการ

ในกรณีที่คุณมีความจำเป็นเร่งด่วน ทางเราสามารถ

ดำเนินการได้เร็วขึ้นได้เพียงคุณติดต่อแจ้งความจำนง

กับเจ้าหน้าที่...

[พูดถึงสิ่งที่เราจะทำ]

หรือประโยคที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความสำคัญ หรือความใส่ใจของเรา

บริการจัดส่ง



ทางเราไม่รับผิดชอบ
ทรัพย์สินสูญหาย
ถ้าจะส่งของผ่านทางนี้
ควรส่งแต่ทรัพย์สินที่ไม่มีค่า

บริการ Call Center



พอดีจะโทรมาสอบถามข้อมูล
การทดลองสินค้า
ได้ลองบ้างหรือยังคะ
แล้วอยากซื้อต่อไปมั๊ยคะ

การใช้ภาษาให้เหมาะสม ในการสื่อสาร

ภาษาระดับพิธีการ

ภาษาระดับทางการ

ภาษาระดับกึ่งทางการ

ภาษาระดับไม่เป็นทางการ

ภาษาระดับกันเอง

ข้า

เยอะแยะ

ท่าน

พ่อ



ศิรชะ



รอส์กครู'

เปลี่ยนจากคำนั้นเป็นคำนี้ดีกว่า

ถือสายรอแปะนะ



รบกวนถือสายรอสักครู่

เหวอคะ



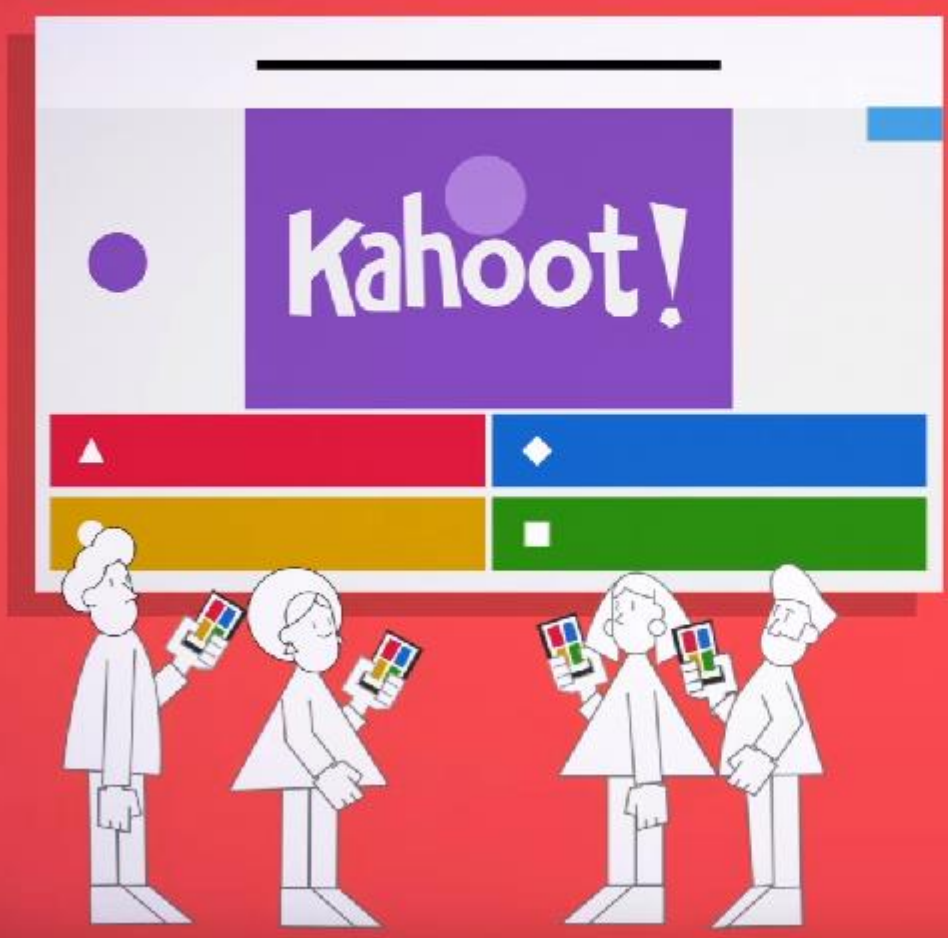
หรือไม่คะ

เอาข้อมูลมาจากไหนคะ



ทราบข้อมูลจากที่ใดคะ





คอลเซ็นเตอร์ : สวัสดีค่ะ เรียนสายคุณลินลดาค่ะ

คุณลินลดา : ค่ะ จากไหนคะ

คอลเซ็นเตอร์ : วรรณนิภา ติดต่อจาก Abbott Care ค่ะ ผลิตภัณฑ์ Ensure จะโทรมาเยี่ยมสุขภาพและสอบถามข้อมูลการทานเพิ่มเติมค่ะ สะดวกคุยมั๊ยคะ

คุณลินลดา : สะดวกค่ะ

คอลเซ็นเตอร์ : ขอบคุณค่ะ ไม่ทราบว่าปัจจุบันคุณลินลดายังทานเสริมอยู่มั๊ยคะ

คุณลินลดา : อ้อ ไม่ได้ทานเองค่ะ ให้คุณย่าทานค่ะ

คอลเซ็นเตอร์ : ปัจจุบันให้คุณย่าทานหรือคะ ชื่อคุณย่าอะไรนะคะ ผู้ทานเอนซัวร์

เปลี่ยนจากคำนั้นเป็นคำนี้ดีกว่า

ไม่ทราบว่า



ขอทราบ

~~ไม่ทราบว่า~~ คุณลินลดาสะดวงสะกดชื่อให้ได้หรือไม่คะ

รบกวน คุณลินลดาสะดวงสะกดชื่อให้ได้หรือไม่คะ



ทำ ท้น ที

- ✓ น้ำเสียงมั่นใจ กระชับ
- ✓ นำประโยชน์ของลูกค้าเป็นที่ตั้ง
- ✓ ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการสื่อสาร

ลด ละ เลิก

- ✗ คำฟุ่มเฟือย อ่า..., เอ่อ... , ก็คือ
- ✗ คำสร้อยต่างๆ เช่น เนี่ย, แหะละ
- ✗ ภาษาพูด ภาษากันเอง ภาษาถิ่น เช่น
แปปนะ, เหรอคะ, งั้นเดี๋ยวก่อนนะคะ

