

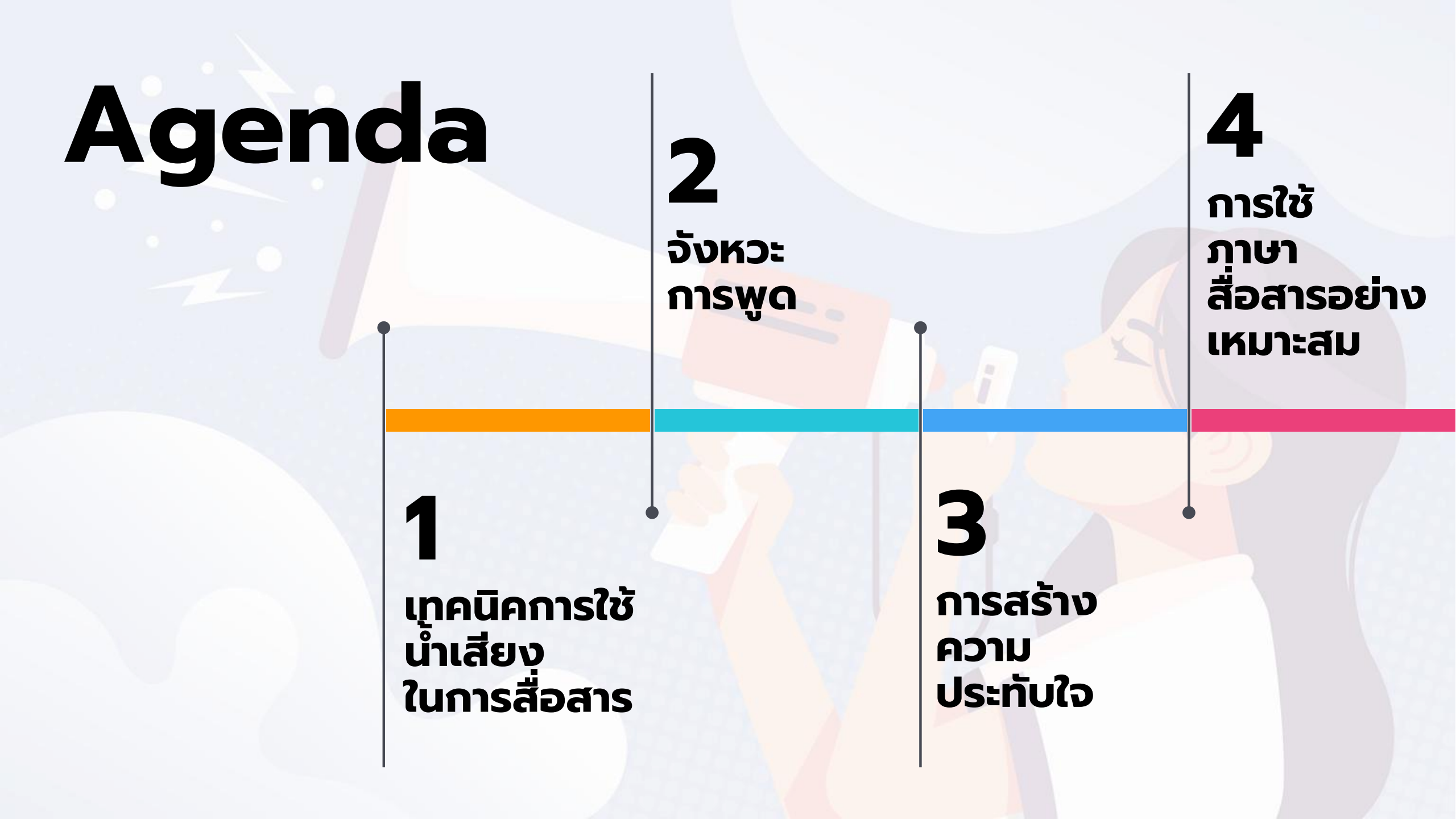
TONE OF VOICE

การใช้น้ำเสียงในการสื่อสาร

สร้างความประทับใจในการสื่อสารจากน้ำเสียง



Agenda



The background features a stylized illustration of a woman with long dark hair, wearing a white top. She is holding a large orange megaphone in her right hand and a white smartphone in her left hand. A horizontal bar with four colored segments (orange, teal, blue, and pink) spans the width of the slide, with vertical lines extending from its ends and the segment boundaries to the agenda items. The overall theme is communication and technology.

1

เทคนิคการใช้
น้ำเสียง
ในการสื่อสาร

2

จังหวะ
การพูด

3

การสร้าง
ความ
ประทับใจ

4

การใช้
ภาษา
สื่อสารอย่าง
เหมาะสม

เทคนิคการใช้น้ำเสียง ในการสื่อสาร



เสี่ยงทำอะไรได้บ้าง

- ทำให้สบายใจ
- ทำให้สนุก
- ทำอารมณ์ดี
- ทำอะไร

เสี่ยงบอกอะไรได้บ้าง

- เศร้าใจ
- เบื่อ
- หงุดหงิด
- บอกอะไร.....

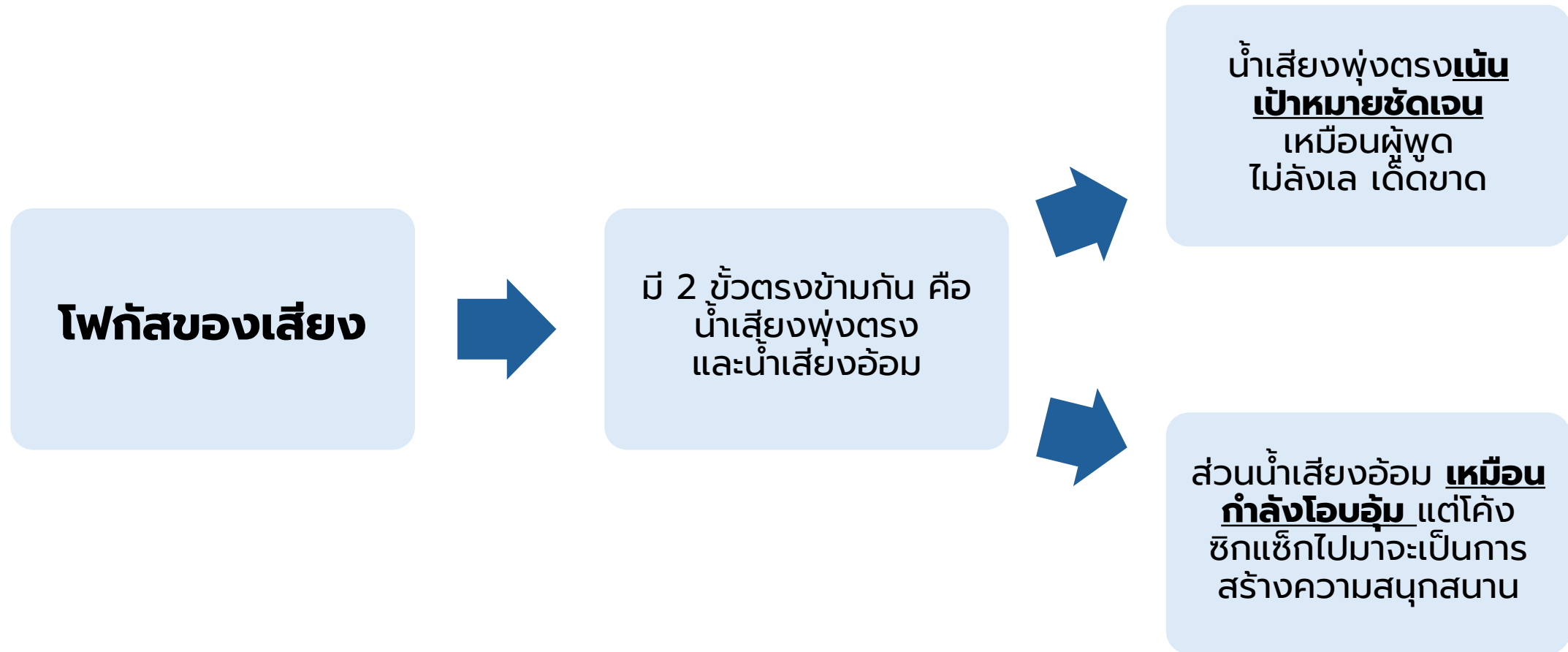
เทคนิคการใช้น้ำเสียงในการสื่อสาร

น้ำหนักของเสียง

- เสียงที่มีน้ำหนักหนักจะแสดงความมั่นใจหนักแน่น แสดงว่าผู้พูดมีความมั่นใจ ยืนยันชัดเจน
- น้ำหนักเบาจะใช้สื่อสารกับผู้ฟังที่มีความเปราะบางหรือต้องการความอ่อนโยน



การใช้น้ำเสียงในการสื่อสารให้น่าฟัง



การใช้น้ำเสียง

- ดังฟังชัด
- เสียงนุ่มนวล
- เสียงกว้างสร้างยิ่งใหญ่
- ทำให้





ความกระชับของเสียง

น้ำเสียงกระชับ และน้ำเสียงยืดถ่วง

- น้ำเสียงกระชับ ใช้ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ไว แสดงการตัดสินใจที่เร้าให้ผู้ฟังคิดน้อย และตัดสินใจเร็วขึ้น
- ส่วนน้ำเสียงแบบยืดถ่วงนั้น ใช้ในกรณีที่ต้องการให้ผู้ฟังใช้ความคิดกับเรื่องที่กำลังจะพูด เพื่อให้ฟังอย่างทะลุรอบด้าน และใช้เวลากับความคิดมากขึ้น

การไหลของเสียง

น้ำเสียงได้รับการควบคุม กับ น้ำเสียงควบคุม

น้ำเสียงได้รับการควบคุมจะทำให้รู้สึกเป็นกันเอง และสบาย

ส่วนน้ำเสียงควบคุมจะมีความเกร็ง และผู้ฟังจะรู้สึกว่าผู้พูดไตร่ตรองและเป็นทางการ

เสียงโทนสูง * พูดเร็ว → ดูเป็นคนร่าเริงและสดใส

เสียงโทนสูง * พูดช้า → ดูเป็นคนใจดีและใจกว้าง

เสียงโทนต่ำ * พูดเร็ว → ดูเป็นคนที่ทำงานเก่ง

เสียงโทนต่ำ * พูดช้า → ดูเป็นคนสงบและใจเย็น

เสียงดังฟังชัดเจน

การพูดให้เสียงดังได้ยินชัดเจน การพูดเปิดปาก ไม่อยู่ในลำคอ ได้ผลดีเสมอ อย่างน้อยก็เป็นการปลุกผู้ฟังให้ได้ยินชัดเจนในเรื่องที่เราจะสื่อสาร แสดงถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ควบคุมให้ดังแต่พอดี

- ดึงความสนใจ
- กระตุ้นให้ฟังอย่างตั้งใจมากขึ้น
- เรียกสติ
- สร้างความมั่นใจ

สุขภาพและอ่อนน้อม

การพูดสุภาพอย่างเดียวยังอาจไม่เพียงพอ หากน้ำเสียงไม่ทำให้รู้อ่อนน้อม อาจทำให้มีปัญหาตามมาได้

- ค่ะ = ใช้น้ำเสียงกระแทกประชิดประชัน
- ค่ะ = ใช้น้ำเสียงแบบเอื่อย ๆ ไม่กระตือรือร้น
- ค่ะ = ใช้น้ำเสียงอ่อนโยนน่าฟัง
- ค่ะ = ใช้น้ำเสียงสดใสดูกระตือรือร้น

แจ้งเหตุการณ์พูด



จังหวะการพูด

การพูดไม่ช้าเกินไป ทำให้ผู้ฟังเบื่อหน่าย ง่วงเหงาหาวนอน พูดเร็วเกินไป ทำให้ผู้ฟังติดตามไม่ทัน และผิดพลาดได้ง่าย

- เรื่องสำคัญควรพูดช้าๆ
- เรื่องสร้างความสนุกสนานไม่นับเรื่องจับใจความพูดเร็วได้
- การเว้นวรรคคำพูดสำคัญเสมอ

ไม่ควรพูดเอ้อ-อ้า

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

- นึกว่ามันเท่
- บางคนติดเพราะคิดอะไรไม่ทัน
- คิดว่าดึงดูดความสนใจ

สวัสดีครับเอ้อ วันนี้เราอ้า... จะได้หาอะไรเอ้อ.. กินกันดีอ้า ที่ไหนเอ้อ โรงแรมอ้า.....หรือร้านเอ้อ อาหารดี

อย่าพูดเหมือนอ่านหนังสือหรือท่องจำ

แบบอ่านหนังสือหรือท่องจำ พูดไม่มีจังหวะ ไม่มีชีวิตชีวา ติดจะเร็วไปนิดและตาเหม่อลอย คล้ายกับ
กลัวจะลืมที่ท่องมา พอถึงตอนที่ติดขัดนึกไม่ออกก็เสียบบวนไปเลย บางครั้งพูดผิดแล้วมัวทวนซ้ำ
ใหม่ ไม่มีการหาทางพลิกแพลงประโยค

“ขอโทษ” ขออภัยค่ะ // พูดอะไรได้บ้าง

ทางที่ดีควรหัดพูดในสถานการณ์ คือ พูดไปนึกไป

พูดด้วยความรู้สึกที่จริงใจ

ใส่ความกระตือรือร้น ใส่อารมณ์และความรู้สึกลงไป อย่าพูดราบเรียบเกินไป การพูดที่จริงใจจะออกมาในรูปของการเน้นหนักเบา เสียงสูงเสียงต่ำ การเน้นจังหวะ การรวบจังหวะ ตลอดจนการหยุดเล็กน้อย ก่อนหรือหลังการพูดที่สำคัญ ๆ

- การปลูกความรู้สึกของตนเองให้มีความรู้สึกและเชื่อตามนั้นก่อน
- ความเข้าใจ ในเรื่องที่จะพูด
- มีความรู้ในเรื่องที่เราจะพูด

การใช้น้ำเสียง ในการสื่อสาร

การสื่อสาร → สร้าง → น้ำเสียง

ทำให้สบายใจ → เสียงนุ่มนวล

อึกheim → เสียงกว้างยิ่งใหญ่

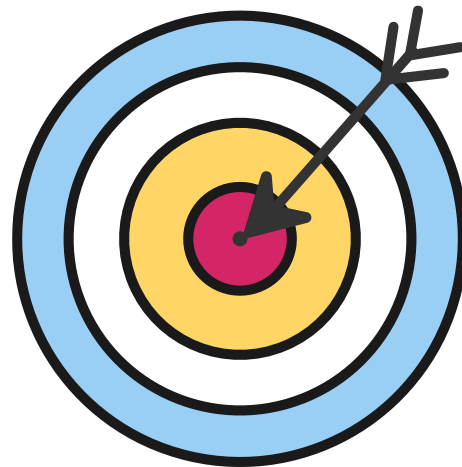
ดังดูดเข้าใจง่าย → ดังฟังชัด



การสนทนาทรงประสิทธิภาพ



เนื้อหาเหมาะสม



ตรงเป้าหมายในเรื่องที่
ต้องการสื่อสาร



ในช่วงเวลาที่เหมาะสม

การสร้างความประทับใจ

การเลือกใช้คำในการสื่อสารแบบสร้างสรรค์

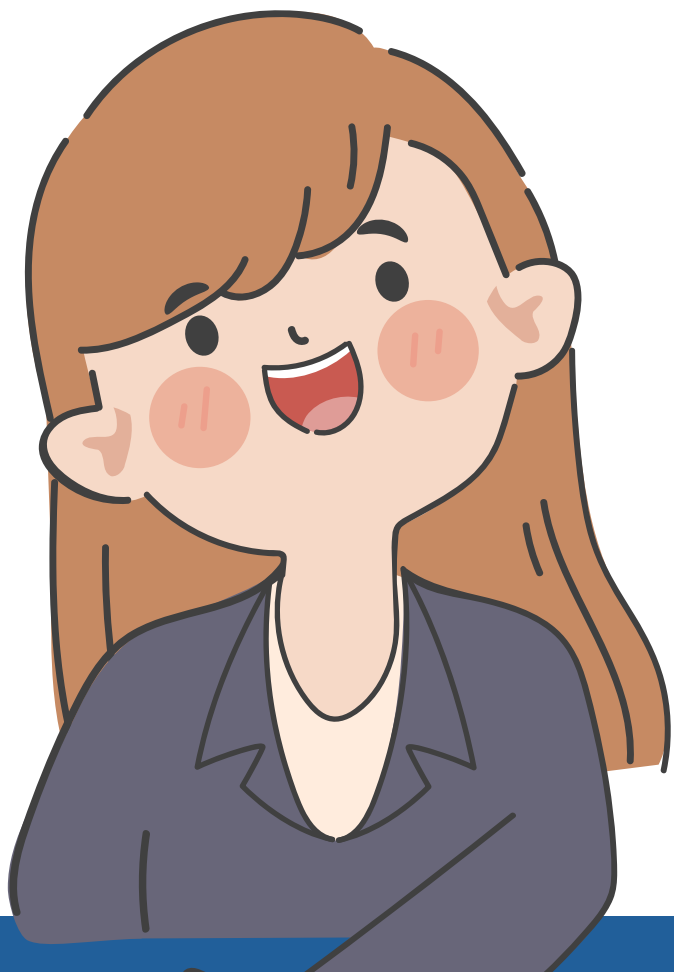


เปลี่ยนคำพูด
ธรรมดา

ให้มีคุณค่า
ทางใจ



คำพูดที่แสดงออกซึ่งการให้ความสำคัญ



ให้ความสำคัญที่ตัวเอง

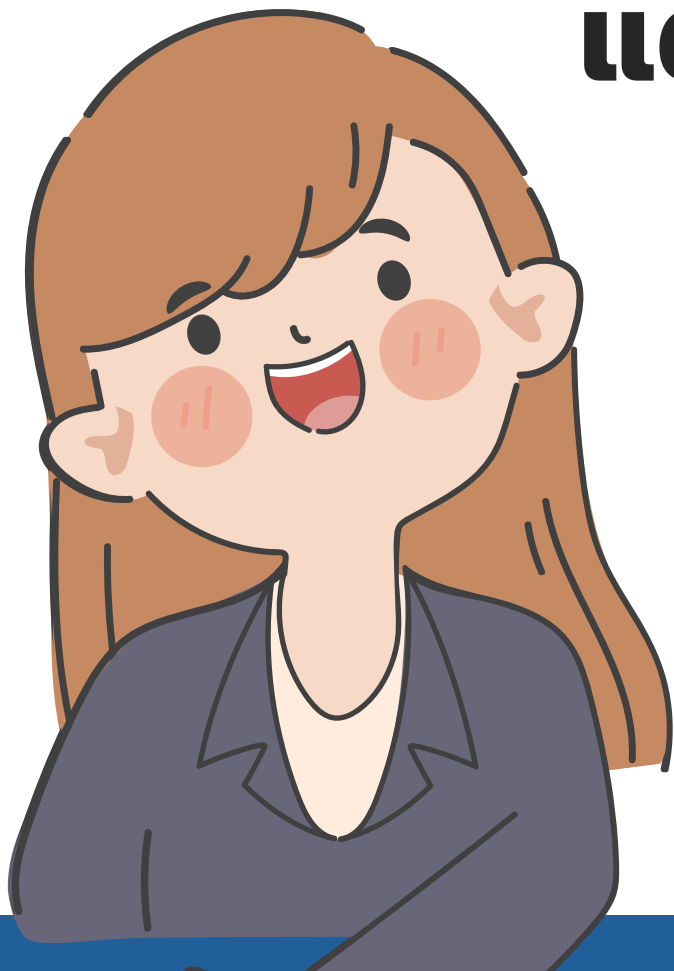


ให้ความสำคัญกับคู่สนทนา

**ตามนโยบายของเรา
เราจะ Update ข้อมูลให้ท่านได้
ใช้เวลา 3 วันทำการ**

**แต่ถ้าคุณอยากให้เราเปลี่ยนเร็วขึ้น
คุณก็บอกเจ้าหน้าที่...**

ปรับเปลี่ยนคำพูดสื่อความหมายเดิม แต่เปลี่ยนความรู้สึกได้



ให้ความสำคัญที่ตัวเอง



ให้ความสำคัญกับคู่สนทนา

เพื่อความถูกต้องของข้อมูลของท่าน เราจะสามารถ
Update ข้อมูลให้ท่านภายหลังการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว
โดยใช้เวลาประมาณ 3 วันทำการ



ในกรณี คุณมีความจำเป็นเร่งด่วน ทางเราสามารถดำเนินการได้
เร็วขึ้นได้เพียงคุณติดต่อแจ้งความจำนงกับเจ้าหน้าที่...

เพื่อความถูกต้องของข้อมูลของท่าน เราจะสามารถ
Update ข้อมูลให้ท่านภายหลังการตรวจสอบเรียบร้อยแล้วโดย
ใช้เวลาประมาณ 3 วันทำการ

ในกรณี คุณมีความจำเป็นเร่งด่วน ทางเราสามารถดำเนินการได้
เร็วขึ้นได้**เพียงคุณติดต่อ**แจ้งความจำนงกับเจ้าหน้าที่...

การใช้ภาษา สื่อสารอย่างเหมาะสม

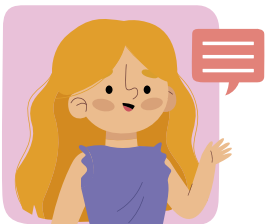


เปลี่ยนจากคำนั้นเป็นคำนี้ดีกว่า

ถือสายรอแปบนะ → รบกวนถือสายรอสักครู่

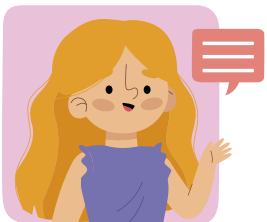
เหรอคะ → หรือไม่คะ

เอาข้อมูลมาจากไหนคะ → ทราบข้อมูลจากที่ใดคะ



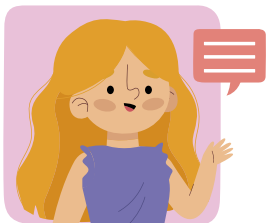
คอลเซ็นเตอร์ : สวัสดีค่ะ เรียนสายคุณเพชรพลค่ะ

คุณเพชรพล : ครับ จากไหนครับ



**คอลเซ็นเตอร์ : กาญจนา ติดต่อจาก BYD ค่ะ จะโทรมาสอบถามเกี่ยวกับ
อะไหล่ รถ BYD รุ่น Sealion 7 ที่ทาง คุณเพชรพลได้สอบถามเข้ามา
สะดวกคุยมั๊ยคะ**

คุณเพชรพล : สะดวกครับ



**คอลเซ็นเตอร์ : ขอบคุณค่ะ ไม่ทราบว่าปัจจุบัน มีทางศูนย์บริการ
BYD ติดต่อ คุณเพชรพล เกี่ยวกับเรื่องอะไหล่ บ้างหรือไม่คะ**

คุณเพชรพล : มีเจ้าหน้าที่อะไหล่ ติดต่อเข้ามาแล้วครับ



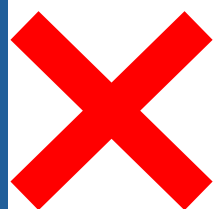
**คอลเซ็นเตอร์ : ปัจจุบัน ได้รับการติดต่อเข้าไปทำการเปลี่ยนอะไหล่ หรือยัง
ครับ**

เปลี่ยนจากคำนั้นเป็นคำนี้ดีกว่า

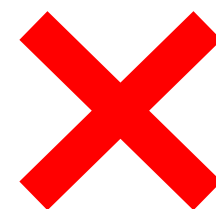
ไม่ทราบ



ขอทราบ



~~ไม่ทราบว่าคุณพรพลสะดวกแจ้งที่อยู่ให้ได้หรือไม่คะ~~

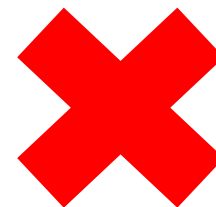


ขอทราบ ที่อยู่ของคุณพรพล เพื่อใช้ในการบันทึก
ข้อมูลได้หรือไม่คะ



ทำ ทน ที่

- ✓ น้ำเสียงมั่นใจ กระชับ
- ✓ นำประโยชน์ของลูกค้าเป็นที่ตั้ง
- ✓ ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการสื่อสาร



ลด ละ เลิก

- ✗ คำฟุ่มเฟือย อ่า..., เอ่อ... , ก็คือ
- ✗ คำสร้อยต่างๆ เช่น เนี่ย, แหละ
- ✗ ภาษาพูด ภาษากันเอง ภาษาถิ่น เช่น
แปปน่ะ, เหนอคะ, จั๊นเดี๋ยว, เดี๋ยวก่อน
น่ะคะ

THANK YOU

