

Frontline



Listening Skill

ทักษะการฟังแบบมืออาชีพ



People Development

Mobile : Attajak (Jak) 090-550-1898 / Sujanya (Noon) 090-974-7225

E-Mail : Attajak_man@truecorp.co.th / Sujanya_sak@truecorp.co.th





Guideline

เราเชื่อว่าแต่ละคนมีวิธีเรียนรู้ที่ดีที่สุดในรูปแบบของตัวเอง เอกสาร Frontline นี้ เป็นอีกหนึ่งรูปแบบการเรียนรู้ที่เรา รวบรวมข้อมูลการเรียนรู้ต่างๆ เกี่ยวกับหลักสูตร Listening Skill เพื่อให้คุณได้ทบทวนความรู้ และสามารถ นำไปฝึกฝนและไปใช้ในชีวิตจริง ให้การเรียนรู้ของคุณไม่หยุด เพียงแค่ในห้องเรียนเท่านั้น

มีอะไรบ้างในเอกสาร frontline นี้?

SUMMARY : เราสรุป เนื้อหาสำคัญจากบทเรียนใน ห้องเรียนมาให้คุณไว้ได้ทบทวนความรู้จากห้องเรียนได้ เมื่อไหร่ก็ได้ที่คุณต้องการ ไม่ต้องกังวลว่าคุณจะจดไม่ครบ หรือลืมเนื้อหาอีกต่อไป

เราหวังว่าเอกสารนี้จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของคุณได้ดี ยิ่งขึ้น และช่วยให้คุณสนุกกับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง



Summary

สาระสำคัญของหลักสูตร

องค์ประกอบของการสื่อสาร

ปัจจัยต่อความสำเร็จในการสื่อสาร

วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและ สร้างความประทับใจ

อุปสรรคของการสื่อสาร

การฟัง

ประโยชน์ของการฟัง

เทคนิคในการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

การสื่อสาร

(Communication)

หมายถึง

การส่งข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความเข้าใจต่อกัน แต่ การสื่อสารกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพก็แตกต่างกันเพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพผู้ฟังจะต้องมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับมาตามที่ผู้ส่งต้องการ



Summary

ความสำคัญของการสื่อสาร

- เป็นเครื่องมือที่นำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์
- สร้างความเข้าใจอันดี ระหว่างบุคคล หน่วยงาน และลูกค้า

การสื่อสารคือเครื่องมือที่จะทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ทั้งในบุคคล,องค์กร จากการพูดคุย ประสานงาน การติดต่อ การประชุมต่างๆ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย รวมถึงสามารถสร้างความเข้าใจอันดีทั้งต่อบุคคล หน่วยงานและลูกค้า

ในฐานะที่เราเป็นพนักงานบริการ จะต้องมีการพูดคุย ตอบข้อซักคำถาม รวมถึงการสร้างภาพประทับใจซึ่งล้วนเป็นทักษะของการสื่อสารทั้งสิ้น ซึ่งการสื่อสารที่ดีมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง คือ

องค์ประกอบของการสื่อสาร

- **ผู้ส่ง**ข่าวสาร (Sender)

คือ บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ส่งสาร,แหล่งกำเนิดสาร

- **ข้อมูล**ข่าวสาร (Message)

คือเนื้อหา ภาษา ข่าวสาร ข้อความ หรืออาภักปฏิกิริยาที่แสดงออกมา

- **สื่อ** ช่องทางการสื่อสาร (Media)

คือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น อินเทอร์เน็ต,TV,ป้ายโฆษณา, Face To Face

- **ผู้รับ**ข่าวสาร (Receivers)

คือ บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่รับข่าวสารจากผู้ส่งสาร

เคยสงสัยไหมในการสื่อสารของเราบางครั้งทั้งกับลูกค้าหรือแม้แต่คนทั่วไป
ทำไมมันไม่เป็นอย่างที่เราคิด ทั้งที่เราไม่ได้สื่อสารไม่รู้เรื่อง





Summary

อุปสรรค ของการสื่อสารในงาน Call Center

ผู้ส่งสาร – ผู้รับสาร

อุปสรรคของตัวผู้ส่งสาร มีความรู้หรือมีความสามารถในการถ่ายทอดมากนักน้อยเพียงใด การเว้นวรรคประโยค การใช้ควบกล้ำ ข้อมูลที่ผู้พูดเผลอเเพี้ยนไป
ถัดไปคือตัวผู้รับสาร ผู้รับสารจับประเด็นไม่ได้ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้พูด มีการรับรู้หรือการตีความที่ผิดไปจากที่ผู้พูดพูด รวมทั้งความรู้ของผู้รับสาร

ตัวสาร

ข้อมูลที่เผลอเเพี้ยนไป, เนื้อหาคำถาม,การสะกดคำ การใช้ศัพท์เทคนิคสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคที่เกิดจากตัวสาร

ภาษา

อุปสรรคเรื่องของการใช้ภาษา เช่น ภาษาไทย- อังกฤษ ภาษาท้องถิ่น การใช้ไทยคำอังกฤษคำ

สื่อ

หมายถึง อุปกรณ์ในการสื่อสาร สัญญาณ คุณภาพของสื่อที่ใช้ ได้มาตรฐานหรือมีประสิทธิภาพในการสื่อสารได้ดีเพียงใด

กาลเทศะ และ สภาพแวดล้อม

การสื่อสารที่ไม่ถูกที่ถูกเวลาอาจทำให้เกิดความเสียหาย หรือสับสน และไม่เข้าใจกันเกิดขึ้นได้ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เสียงดังรบกวนก็ถือว่าเป็นอุปสรรคที่บางครั้งหลีกเลี่ยงไม่ได้

Summary

การสื่อสารกับงาน Call Center

ความมุ่งหมายเฉพาะ

- เพื่อให้ข่าวสารข้อมูล
- เพื่อชักจูงใจ

ปกติพนักงานจะใช้การสื่อสารแบบความมุ่งหมายเฉพาะในการให้ข้อมูลกับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อมูลรวมถึงเสนอโปรโมชั่น ส่วนการชักจูงใจจะใช้ในกรณีที่ต้องมีการเปลี่ยน พฤติกรรม หรือความเชื่อ ทัศนคติ หรือค่านิยมของลูกค้า

ความมุ่งหมายโดยทั่วไป

สร้างความสนใจ

สร้างความเข้าใจ

สร้างความประทับใจ

ไม่ว่าจะเป็นการพูดเพื่อให้ข้อมูล หรือการพูดชักจูงใจสิ่งที่เราจะต้องคำนึงถึงคือ

1. สร้างความน่าสนใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้า
2. ต้องให้ลูกค้าเข้าใจเนื้อหาที่เราพูดหรือข้อความที่เราสื่อออกไป
3. ลูกค้าต้องรู้สึกประทับใจ สิ่งสำคัญที่สุดคือลูกค้าสนใจ คือถ้าเราทำให้ลูกค้าเค้าสนใจฟังเราในสิ่งที่เราจะพูด เราจะมีโอกาสในการสร้างความเข้าใจหรือทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจเราได้



Summary

ทักษะการสื่อสารกับงาน Call Center

การฟัง

ทักษะการฟังเป็นทักษะแรกที่สำคัญในงานบริการ หากเราฟังได้ดี จะทำให้เราสามารถ วิเคราะห์ปัญหา จับประเด็นได้เก่ง ก็จะตอบสนอง ในการบริการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

การพูด/การใช้น้ำเสียง

ทักษะการพูดและการใช้น้ำเสียงเป็นสิ่งสำคัญไม่แพ้การ ฟังในงานบริการ การเลือกใช้คำพูดดีเพียงอย่างเดียว อาจไม่พอเพราะคำพูดเดียวกันแต่น้ำเสียงต่างกัน ความหมายก็ต่างกันจึงต้องร่วมกันทั้งการเลือกใช้ คำพูดและการใช้น้ำเสียง

การอ่าน

ทักษะการอ่านเป็นทักษะที่จำเป็นของ Call Center อีก ทักษะหนึ่ง เพราะ Call Center ต้องสามารถอ่านและ แปลงจากภาษาเขียนให้เป็นภาษาพูดเพื่อใช้สื่อสารกับ ลูกค้าได้อย่างเหมาะสมเพราะคงไม่มีลูกค้าคนไหน อยากจะโทรเข้ามาเพื่อฟังพนักงานอ่านข้อมูลให้ฟัง

การเขียน

ทักษะการเขียนเป็นอีก 1 ทักษะที่ Call Center ฟังมี เนื่องจากเราต้องใช้การเขียน(พิมพ์) เพื่อใช้สื่อสารกับ หน่วยงานต่างๆในการประสานงาน ส่งต่อข้อมูล รวมถึง สื่อสารกับลูกค้า ในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น อีเมล ข้อความ หรือการ Chat ในการทำหน้าที่ตอบ Non Voice



Summary

การฟัง (Listening)

การ ฟัง $\neq$ การได้ยิน

การฟัง



เข้าใจ หมายความว่า

การฟังไม่เท่ากับการได้ยิน

การฟัง หมายถึงการรับรู้ การเข้าใจ จับประเด็นและแปลความหมาย
จากเสียงหรือสัญญาณต่างๆที่ได้ยินได้อย่างถูกต้อง



ทำไม! ต้องมีทักษะในการฟัง

■ ทักษะใน**การฟัง**ถือว่า**อ่อนที่สุด**

■ **ทักษะอื่นๆ** เป็นสิ่งที่สามารถฝึกหัดและเรียนกันได้

■ คนเราโดยธรรมชาติจะให้ความสนใจกับสิ่งที่เรา “พูด” มากกว่าสิ่งที่เราได้ “ฟัง”

■ ทักษะการฟังเป็นทักษะแรกที่จะก้าวไปสู่การบริการที่จะสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า



TrueTouch By People Development

Summary

ประโยชน์ของการฟัง



เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน



ลดค่าใช้จ่าย



เพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้า



การฟังมี 3 ระดับ

ฟังแบบผิวเผิน

ฟังแบบสนทนา

ฟังแบบตั้งใจ

การฟังของพนักงานบริการส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับสนทนา คือสามารถตอบคำถามที่ลูกค้าสอบถามได้แต่ไม่ได้รับรู้อารมณ์ความรู้สึก เรียกว่าง่าย ๆ คือ ถามมาตอบไป แต่ระดับที่พนักงานบริการที่ดีควรมีคือการฟังแบบตั้งใจ ใช้ใจฟัง ฟังเพื่อให้เข้าใจถึงความรู้สึกของลูกค้า



TrueTouch By People Development

Summary

เทคนิคของการฟัง

ฟังอย่างตั้งใจ

[Responsive]

+

ฟังอย่างเลือกสรร

[Selective]

+

ฟังอย่างเข้าใจ

[Empathic]



การฟังที่สมบูรณ์

การฟังที่สมบูรณ์เริ่มต้นจากเราต้องตั้งใจฟังให้ความสนใจกับสิ่งที่เรากำลังฟัง มีสติ บวกรวมกับต้องเลือกสรรการฟัง ฟังเพื่อจับประเด็น บางครั้งคนที่พูดอาจพูดแบบน้ำท่วมทุ่ง ไม่ก็พ่นคำหยาบคายออกมา บางครั้งเราก็ต้องเลือกฟัง ฟังแต่ประเด็นที่สำคัญ สุดท้ายคือ ฟังอย่างเข้าใจ เข้าใจว่าผู้พูดรู้สึกอย่างไร เข้าใจอารมณ์และรับรู้ความรู้สึกว่าถ้าเป็นเรา เราจะรู้สึกอย่างไรทั้งหมดนี้คือการฟังที่สมบูรณ์



ทำไมเราถึง ฟัง ไม่รู้เรื่อง ?

ข้อมูลมากเกินไป

ถูกจัดจังหวะ

หลุดจากบทสนทนา

สิ่งรบกวนรอบข้าง



Summary

ทำไม ลูกค้าไม่ยอมฟัง

พูดมากกว่าฟัง

พูดแทรกจนติดเป็นนิสัย

แสดงอาการว่าต้องการให้หยุดพูด

สรุปแนวทางแก้ไขก่อนที่จะฟังปัญหาจบ

จับประเด็นผิดจากความเป็นจริง

สิ่งที่ควรทำในการฟัง

อย่าเบี่ยงเบนความสนใจไปจากผู้พูด

อย่าสรุปเอาเองว่ารู้อยู่แล้ว หรือว่ารู้ว่าผู้พูดจะพูดอะไร

อย่าขัดจังหวะในการสนทนา

รู้จักควบคุมอารมณ์

ทวนคำพูดหรือใจความสำคัญ

ทวนรับเป็นระยะๆ

Summary

เทคนิคในการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

ฟังอย่างตั้งใจ

Responsive Listening

คำถามเพื่อตรวจสอบ

Checking Question

การกล่าวทวนความเข้าใจ

Restatement

จดบันทึก

Note

ลองให้คะแนนการฟังของตัวเองที่ผ่านมา

หากคะแนนเต็มคือ 10 คะแนนในเรื่องของทักษะการฟังคุณคิดว่า
คุณได้ที่คะแนน ?

หากคะแนนที่คุณได้ไม่ถึง 10 คะแนน คะแนนในส่วนใดที่หายไป ?

คุณคิดว่าทำอย่างไรคุณถึงจะได้คะแนนเต็ม 10 คะแนน ?



หูเราก็มัว 2 หู ปากเราก็มัวปากเดี้ยง
แสดงว่าเราต้อง ฟังให้มาก ต้อง หูตายน้อย



TrueTouch By People Development