

Communication Secrets

เรียนลัด การสื่อสารทางธุรกิจ

Carolyn Boyes : ผู้เขียน

สุดยอดเคล็ดลับการสื่อสารทางธุรกิจ
จากสุดยอดกูรูธุรกิจชื่อดัง

อ่านเข้าใจง่าย แม้คุณไม่เคยมีพื้นฐานมาก่อน !

ตัวอย่าง



Communication

Secrets

เรียนลัด

การสื่อสาร ทางธุรกิจ

สุดยอดเคล็ดลับการสื่อสารทางธุรกิจ
จากสุดยอดกูรูธุรกิจชื่อดัง
อ่านเข้าใจง่าย แม้คุณไม่เคยมีพื้นฐานมาก่อน !

เรียนลัด...การสื่อสารทางธุรกิจ

แปลและเรียบเรียงจาก **Business Secrets : *Communication Secrets***

ผู้เขียน : **Carolyn Boyes**

ผู้แปล : **จิตรลดา สิงห์คำ**

ราคา 150 บาท

พิมพ์ครั้งที่ 1 : มีนาคม 2558

สงวนลิขสิทธิ์โดย : **บริษัท เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด**

Business Secrets : *Communication Secrets*
Originally published in English by HarperCollinsPublishers Ltd under the title:

Collins Business Secrets : Communication
© Carolyn Boyes 2010

Translation © Expernet, 2015, translated under licence from HarperCollins Publishers Ltd.

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดย : **บริษัท เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด**
2387 อาคารรวมทุนพัฒนา (ชั้น 4) ถนนเพชรบุรีตัดใหม่
แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310
โทร. 0-2718-1821 (10 คู่สาย)
แฟกซ์ : 0-2718-1831
http://www.expernetbooks.com
e-mail: public@expernetbooks.com

พิมพ์ที่ : บริษัท แอคทีฟ พริ้นท์ จำกัด
โทร. 0-2530-4114 (8 คู่สาย)

ข้อมูลทางบรรณานุกรมหอสมุดแห่งชาติ
บอยส์, แคโรลิน.
เรียนลัด...การสื่อสารทางธุรกิจ.--กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ท, 2558.
168 หน้า.
1. การสื่อสารทางธุรกิจ. I. จิตรลดา สิงห์คำ, ผู้แปล. II. ชื่อเรื่อง.
658.45
ISBN 978-974-414-362-4

ตัวอย่าง

หากมีข้อผิดพลาดเนื่องจากการพิมพ์ สามารถนำมาเปลี่ยนได้ที่สำนักพิมพ์เอ็กซเปอร์เน็ท
ในกรณีที่ต้องการซื้อเป็นจำนวนมาก เพื่อใช้ในการสอน การฝึกอบรม การส่งเสริมการขาย
หรือเป็นของขวัญพิเศษ กรุณาติดต่อสอบถามราคาพิเศษได้ที่ โทร. 0-2718-1821 (10 คู่สาย)

สารบัญ

บทนำ 8

หัวใจสำคัญในการสื่อสาร 11

เรียนลัด 01 ควบคุมการสื่อสารของตัวเอง 12

เรียนลัด 02 ระวังการพูดข้อเท็จจริง 15

เรียนลัด 03 ฟังอย่างตั้งใจ 18

เรียนลัด 04 ถามคำถามให้ตรงประเด็น 21

เรียนลัด 05 ปรับวิธีสื่อสารให้เหมาะสม 25

เรียนลัด 06 เลือกภาษาที่ใช้ 28

จับจุดภาษากาย 31

เรียนลัด 07 สร้างความประทับใจแรกพบ 32

เรียนลัด 08 คำนึงถึงพื้นที่ส่วนตัวของคนอื่น 35

เรียนลัด 09 ฝึกจับมือให้ถูกต้อง 38

เรียนลัด 10 สบตาอย่างระมัดระวัง 41

ตัวอย่าง

เรียนลัด 11 แสดงถึงความเป็นมิตร 44

เรียนลัด 12 วางท่าทางให้ดูภูมิฐาน 47

เรียนลัด 13 แสดงท่าทางให้เหมาะสมกับวัฒนธรรม 50

สื่อสารกับทีมอย่างมีประสิทธิผล 53

เรียนลัด 14 เข้าใจพลวัตของทีม 54

เรียนลัด 15 บอกความลับบ้างก็ได้ 57

เรียนลัด 16 แสดงความขอบคุณ 60

เรียนลัด 17 ผูกมิตรอย่างแน่นแฟ้น 63

เรียนลัด 18 วิจารณ์อย่างสร้างสรรค์ 66

เรียนลัด 19 โน้มน้าวใจเก่ง 69

เรียนลัด 20 เป็นพี่เลี้ยงสอนงาน 72

จัดประชุมให้ได้ประสิทธิผลสูงสุด 75

เรียนลัด 21 วางแผนและเตรียมการ 76

เรียนลัด 22 ใส่ใจกับผู้ฟัง 79

ตัวอย่าง

เรียนลัด 23 ยืน (หรือนั่ง) หลังตรง 82

เรียนลัด 24 คุมประเด็นให้อยู่ 85

เรียนลัด 25 เป็นนักเล่าเรื่องตัวยง 88

เรียนลัด 26 พูดให้กระชับและได้ใจความ 91

เรียนลัด 27 นั่งให้ถูกที่ 94

ขายให้สำเร็จ 97

เรียนลัด 28 ใส่ใจลูกค้า 98

เรียนลัด 29 แสดงให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับ 101

เรียนลัด 30 ขอแรงสนับสนุนจากผู้อื่น 104

เรียนลัด 31 สื่อสารด้วยความน่าเชื่อถือ 107

เรียนลัด 32 ต้องรู้ว่าทำไมลูกค้าจึง *“ปฏิเสธ”* 109

เรียนลัด 33 ปลุกจินตนาการให้โลดแล่น 112

เรียนลัด 34 เข้าใจถึงคุณค่า 115

เรียนลัด 35 หลีกเลี่ยงทั้งคำว่า *“แต่”* และ *“จะพยายาม”* 118

ตัวอย่าง

เรียนลัด 36 อย่าไปนึกถึงต้นไม้สีฟ้า 121

เรียนลัด 37 รับมือกับคำร้องเรียนอย่างยืดหยุ่น 124

การสื่อสารทางไกล 127

เรียนลัด 38 เป็นนักพูดที่มีความยืดหยุ่น 128

เรียนลัด 39 สังเกตมารยาทในการสนทนาทางโทรศัพท์ 131

เรียนลัด 40 ใช้อีเมลเท่าที่จำเป็น 134

เรียนลัด 41 เป็นมืออาชีพตัวจริง 137

เรียนลัด 42 อย่าใช้อีเมลเป็นแพะรับบาป ! 140

รับมือกับสารพันปัญหา 143

เรียนลัด 43 มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ 144

เรียนลัด 44 *“ปฏิเสธ”* อย่างนุ่มนวล 147

เรียนลัด 45 ควบคุมอารมณ์ให้อยู่ 150

เรียนลัด 46 อย่าขัดจังหวะ 153

ตัวอย่าง

เรียนลัด 47 ตำหนิที่พฤติกรรม ไม่ใช่ตัวตน 156

เรียนลัด 48 รับฟังให้ลึกสุดใจ 159

เรียนลัด 49 เป็นนักต่อรองชั้นยอด 162

เรียนลัด 50 อย่าด่วนตัดสิน !! 165

เกี่ยวกับผู้เขียน 168

ตัวอย่าง

บทนำ

การสื่อสารในธุรกิจอย่างมีประสิทธิผล

การสื่อสารนั้นเป็นหัวใจหลักของทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ และการสื่อสารที่ไม่ดีก็เป็นปัญหาหนักอกสำหรับธุรกิจและคนทำงานทุกคน ทำให้กำลังใจถดถอย เกิดการทำงานที่ไร้ประสิทธิภาพ และการลาออกของพนักงานที่เพิ่มขึ้น การสื่อสารโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นอย่างไม่ตั้งใจ ทำให้เนื้อความหลุดออกมาอย่างผิด ๆ หากคุณต้องการประสบความสำเร็จทางธุรกิจ คุณก็ควรเรียนรู้ที่จะสื่อสารให้ได้อย่างยอดเยี่ยม

ตัวอย่าง

ผู้เขียนเป็นคนหนึ่งที่ทำงานด้านธุรกิจระหว่างประเทศมาโดยตลอด และได้เห็นแล้วว่าการสื่อสารมีส่วนช่วยและทำลายความสัมพันธ์ภายในองค์กร ซึ่งมีผลต่อทีมงานและเป้าหมายของธุรกิจโดยรวมได้อย่างไร การสื่อสารที่ไม่ดีย่อมทำให้เกิดความเครียดและเป็นอุปสรรคกับบุคลากรในองค์กร

คำพูดนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งยวด เราสามารถสร้างรายได้ที่เป็นกอบเป็นกำจากทักษะการใช้ภาษา และก็อาจสูญเสียหน้าที่การงานได้เช่นกันหากไร้ซึ่งทักษะการสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ผิดเพี้ยนไป ส่วนใหญ่เกิดจากการพูดออกไปโดยไม่ได้คิดให้รอบคอบ หรือในบางครั้งก็ตั้งใจว่าจะสื่อความหมายอย่างหนึ่ง แต่กลับพูดออกไปอีกอย่างหนึ่งที่ตรงข้ามกันอย่างสิ้นเชิง

ในหนังสือเล่มนี้ผู้เขียนได้เผย **50 เคล็ดลับเรียนลัด** ในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ ซึ่งจะทำให้ทุกท่านประสบความสำเร็จได้ โดยแบ่งเป็น 7 บทดังนี้

- **หัวใจสำคัญในการสื่อสาร** บอกเล่าถึงสิ่งสำคัญในการสื่อสารที่คุณจะต้องตระหนักถึงในทุกสถานการณ์

- **จับจุดภาษากาย** อธิบายถึงการสื่อสารเชิงอวัจนะและสิ่งที่เราต้องระมัดระวัง

- **สื่อสารกับทีมอย่างมีประสิทธิผล** เผยเคล็ดลับในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานหรือเจ้านาย

- **จัดประชุมให้ได้ประสิทธิผลสูงสุด** แย้มถึงสิ่งที่ควรทำในการประชุมหรือการนำเสนอ

- **ขายให้สำเร็จ** แจกแจงเคล็ดลับวิธีการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิผลให้อย่างไม่อั้น

ตัวอย่าง

- **การสื่อสารทางไกล** ช่วยให้คุณรู้ลึกรู้จริงเกี่ยวกับการพูดคุยทางโทรศัพท์และการเขียนอีเมล

- **รับมือกับสารพันปัญหา** จัดการสถานการณ์ที่ยุ่งยากให้อยู่หมัด

อย่าละเลยการสื่อสารที่ดี

จงวางแผนและฝึกฝนทักษะ

การสื่อสารของคุณอยู่เสมอ

ตัวอย่าง

หัวใจสำคัญในการสื่อสาร

ตัวอย่าง

ใส่ใจกับพื้นฐานในการสื่อสาร เพื่อสามารถส่งสารให้ผู้คนรับรู้ได้ในแบบที่คุณต้องการ ไม่ว่าจะเพื่อตัวคุณเองหรือธุรกิจของคุณ วิธีการสื่อสารที่ดีจะทำให้คุณสามารถหลีกเลี่ยงการเข้าใจผิด รวมถึงการสื่อสารข้อมูล ความคิด ความรู้สึก และคำอธิบายที่ไม่ต่อเนื่องและไม่ชัดเจนได้ นอกเหนือจากนี้ คุณยังทำงานได้อย่างมีประสิทธิผลมากขึ้น สามารถสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าของคุณได้อย่างเหนียวแน่นยิ่งขึ้น

เรียนลัด

01

ควบคุมการสื่อสารของตัวเอง

ฟังดูเป็นเรื่องพื้น ๆ ใช่ไหม แต่ผู้คนส่วนมากมักพูดออกไปโดยไม่คิดไตร่ตรองให้ดีก่อน แต่ไม่ว่าคุณจะกำลังพูดหรือยืนแกร่วอยู่เฉย ๆ คุณก็กำลังสื่อสารอะไรบางอย่างออกไปด้วยกันทั้งสิ้น ถ้อยคำที่คุณพูดและการกระทำที่แสดงออกไปทั้งหมดได้สื่อนัยทางธุรกิจ โดยบ่งบอกว่าคุณมีทัศนคติต่อตนเองและงานของคุณอย่างไร

ตัวอย่าง

กล่าวกันว่าเราจะ

> “ได้ยินสิ่งที่พูดเพียงครั้งเดียว
> และฟังถ้อยคำนั้นเพียงครั้ง เข้าใจเพียงครั้ง
> เชื่อเพียงครั้ง และจดจำได้เพียงครั้งเท่านั้น”
>
> **นิรนาม**

เคล็ดลับฉับไวใน 1 นาที

ขั้นตอนหนึ่งที่คุณสามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาการสื่อสารของคุณคือ ทำให้เกิดการโต้ตอบแบบ 2 ทาง บางครั้งคุณอาจจะต้องอุบเรื่องเจ๋ง ๆ ที่อยากจะบอกคนอื่นเอาไว้บ้างและหันมาฟังให้มากขึ้น

ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อกันแบบเห็นหน้าค่าตาหรือทางโทรศัพท์ การสื่อสารล้วนเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวทางธุรกิจด้วยกันทั้งสิ้น หากคุณไม่สื่อสารกับลูกค้าหรือเจ้านายให้ดี ก็อาจทำให้คุณต้องสูญเสียเงินทองหรือความก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้ การสื่อสารที่แท้จริงคือข้อมูลที่คุณตั้งใจให้ผู้อื่นได้รับ คุณจึงควรใช้ขั้นตอนต่อไปนี้เพื่อเสริมความมั่นใจว่าคุณเป็นผู้ควบคุมสิ่งที่คุณต้องการจะสื่อออกไปได้ตลอดเวลา

- **เปิดหูเปิดใจรับฟัง** จงจำไว้ว่า การสื่อสารไม่ใช่การแสดงเดี่ยว หากเราพูดคุยอยู่กับใครสักคน คุณก็ควรฟังเขาด้วย

- **ไม่ต้องรีบ** เว้นจังหวะ ถามคำถาม ต่อรอง ขาย ที่สำคัญคือเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น

- **จับทางให้ถูก** นักสื่อสารที่ดีนั้นมีความยืดหยุ่นสูง พวกเขาจะสังเกตปฏิกิริยาของคู่สนทนาและใช้วิธีการพูดแบบต่าง ๆ โดยพิจารณาจากความเข้าใจและภูมิหลังของคู่สนทนานั้น

ตัวอย่าง

- **พุ่งเป้า** ต้องมีประเด็นที่จะสื่อสาร อย่าเพียงแค่เปิดปากพูด คุณต้องการสื่อสารเพื่อให้เกิดผลลัพธ์อะไร ? หากคุณรู้ว่าตัวเองต้องการอะไร คุณก็จะสามารถพุ่งเป้าไปยังวิธีที่จะใช้สื่อสารได้

- **ใส่ใจกับสื่อ** ในเชิงธุรกิจนั้น วิธีการสื่อสารโดยมากมีความสำคัญพอ ๆ กันกับสิ่งที่คุณต้องการสื่อสารออกมา

- **เลือกวิธีของตัวเอง** ข้อมูลที่สื่อออกไปจะมีประสิทธิผลมากขึ้นหรือไม่หากคุณใช้วิธีคุยกันแบบตัวต่อตัว นัดประชุม หรือเขียนอีเมล ?

- **คิดก่อนพูด** ผู้ที่คิดอย่างรอบคอบก่อนเอ่ยปากพูดนั้นหาได้ยากยิ่งในแวดวงธุรกิจ หลายคนพูดแบบน้ำท่วมทุ่ง พูดไปเรื่อยเปื่อย คือ สักแต่เพียงเปล่งเสียงออกมา แต่หาใจความสำคัญไม่ได้เลย

- **ฝึกเป็นคนสนใจใคร่รู้สิ่งต่าง ๆ** นักสื่อสารที่ดีจะมีความสนใจในการฟังและการพูดอย่างแท้จริง พวกเขากระหายความรู้ใหม่ ๆ และรับฟังในสิ่งที่คนอื่นพูด

ตัวอย่าง

จงควบคุมสิ่งที่คุณพูด

และวิธีการพูดของคุณให้ดี !

เรียนลัด

02

ระวังการพูดข้อเท็จจริง

ความเสี่ยงอย่างหนึ่งในการสนทนาเชิงธุรกิจก็คือการทึกทักเอาว่าสิ่งที่พูดเป็นข้อเท็จจริงแบบหัวชนฝา ทั้งที่ถ้อยคำนั้นเป็นเพียงความคิดเห็นเท่านั้น หากคุณต้องการสื่อสารให้ชัดเจนและหลีกเลี่ยงการเข้าใจผิด คุณต้องเรียนรู้ที่จะแยกแยะข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็นส่วนตัว

ในขณะที่พูด คุณมีวิธีการพูดได้เพียงไม่กี่แบบ ทั้งการถามคำถาม เล่าข้อเท็จจริงหรือให้ความคิดเห็น หากคุณต้องการสื่อสารในเชิงธุรกิจให้เฉียบคม คุณจะต้องรู้ถึงความเหมาะสมว่าเวลาใดควรอ่อนน้อม เวลาใดควรรุกเร้า และเวลาใดที่คุณควรซักถามและสร้างแรงบันดาลใจให้แก่คู่สนทนา

บ่อยครั้งที่ผู้คนมักจะเล่าข้อเท็จจริงหรือให้ความคิดเห็นแทนที่จะซักถามโดยการตั้งคำถามแบบนุ่มนวล เราจึงต้องทำความเข้าใจก่อนว่าข้อเท็จจริงคือข้อมูลเฉพาะเจาะจงที่คุณสามารถนำหลักฐานมาพิสูจน์ได้

- **ข้อเท็จจริง** *“เศรษฐกิจมีอัตราการเติบโต 10% ต่อปี”*
- **ความคิดเห็น** *“ผมถูกเสมอและคุณก็ผิดเสมอ”*

ตัวอย่าง

เคล็ดลับฉับไวใน 1 นาที

หากคุณต้องการเสริมอำนาจในน้ำเสียง ให้ใส่ใจกับเสียงพูดของคุณ คำถาม คำบอกเล่า และการออกคำสั่งล้วนแล้วแต่มีลักษณะการออกเสียงแบบเฉพาะตัวด้วยกันทั้งสิ้น ควรหลีกเลี่ยงการพูดลงท้ายประโยคด้วยเสียงสูง เพราะจะทำให้ฟังดูเหมือนคุณมีคำถามหรือไม่แน่ใจ การพูดจะดูหนักแน่นขึ้นเมื่อใช้น้ำเสียงราบเรียบหรือลงเสียงหนักในท้ายประโยค

คำกล่าวแรกเป็นข้อเท็จจริงและมีหลักฐานที่สามารถยืนยันได้ ส่วนคำกล่าวที่สองไม่ใช่ข้อเท็จจริง แต่เป็นความคิดเห็น สิ่งสำคัญคือคุณจะต้องไม่เกิดความสับสนระหว่างข้อเท็จจริงและความคิดเห็น ไม่ว่าคุณจะอยู่ในฐานะเจ้านายหรือลูกน้อง หรือไม่ว่าจะเป็นในช่วงเวลาเสนอขายหรือเจรจาต่อรองก็ตาม หากคุณออกความคิดเห็น ก็ควรแสดงออกให้เห็นอย่างชัดเจน โดยกล่าวเสริมในลักษณะต่าง ๆ เช่น *"ผมคิดว่า..."* หรือ *"วิธีคิดของฉันคือ..."* เพื่อสื่อให้คู่สนทนาเข้าใจ ซึ่งจะทำให้เกิดการสนทนาที่ต่อเนื่องและทำให้ผู้อื่นสามารถออกความคิดเห็นแย้งกับคุณได้

รูปแบบการสื่อสารที่แย่ที่สุดคือการยืนกรานความคิดตัวเองที่มากเกินควร ปรุงแต่งให้ความคิดเห็นกลายเป็นข้อเท็จจริงปลอม ๆ เนื่องจากไม่มีการสื่อว่าคำกล่าวนี้เป็นแค่ความคิดเห็น ทำให้คู่สนทนายอมรับว่าความคิดเห็นนั้นเป็นข้อเท็จจริงไปโดยปริยาย แม้จะไม่มีหลักฐานที่สามารถยืนยันได้ก็ตาม

ตัวอย่าง

นักสื่อสารที่แย่จะใช้การยืนกรานความคิดตัวเองนี้เพื่อปิดการโต้แย้งและการสนทนา เป็นการปิดโอกาสไม่ให้คู่สนทนาได้ออกความเห็น เจ้านายที่ใช้หลักการดึงดันนี้มักจะพบว่าผู้คนรอบตัวเอออออห่อหมกไปกับเขาด้วยทุกอย่าง และจะไม่มีวันรู้ความจริงว่าเกิดอะไรขึ้นในองค์กรของตัวเองบ้าง

แยกแยะข้อเท็จจริงและความคิดเห็น

ในการสนทนาให้ออกโดยพูด

ให้ชัดเจนว่า *“นี่เป็นเพียง*

ความคิดเห็นของคุณเท่านั้น”

ตัวอย่าง

เรียนลัด

03

ฟังอย่างตั้งใจ

ทักษะการฟังที่ดีเป็นองค์ประกอบทางการสื่อสารที่มีความสำคัญมาก และยังช่วยสานสัมพันธ์ทางธุรกิจได้อีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นภายในทีมงาน หรือระหว่างการเสนอขายกับลูกค้าก็ตามที คนส่วนมากคิดว่าตัวเองฟังอยู่ แต่หากคุณสังเกตพวกเขาให้ดี จะเห็นได้ว่าพวกเขากำลังคิดอยู่ว่าจะพูดอะไรต่อไปดีหากมีโอกาสสอดแทรกในการสนทนา

ที่น่าแปลกก็คือหลายคนใช้ *"ปาก"* ฟังมากกว่าใช้หูฟัง จริง ๆ แล้ว พวกเขาไม่ได้ฟังเลยต่างหาก แต่กลับคอยหาโอกาสพูดเพื่อยึดครองการสนทนานั้น โดยเราเรียกการฟังลักษณะนี้ว่า *การเลือกฟัง*

ทำไมน่ะหรือ ? พวกเขาคงคิดว่าตัวเองมีเรื่องพูดที่น่าสนใจกว่า ฉลาดกว่า มีความรู้มากกว่า และเกี่ยวข้องมากกว่าคนอื่น หรือไม่ก็คิดวิจารณ์สิ่งที่คนอื่นพูดอยู่ในใจและคิดถึงผลจากการสนทนานี้ล่วงหน้าไปแล้ว

ตัวอย่าง

“ความเงียบเป็นขุมพลังอันยิ่งใหญ่”

เล่าจื๊อ, นักปราชญ์ชาวจีน

ในขณะเดียวกัน หากคุณตั้งใจฟัง คุณจะไม่ด่วนสรุปสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูด แต่จะพยายามมองสิ่งต่าง ๆ จากมุมมองของผู้อื่น การฟังที่แท้จริงไม่ใช่สักแต่ว่าฟัง แต่ต้องอาศัยสมาธิและพลังงานด้วย ซึ่งสิ่งที่ได้กลับคืนมาก็คือการสื่อสารที่ดีขึ้น โดยคุณสามารถใช้ขั้นตอนต่อไปนี้เพื่อฝึกการฟังอย่างตั้งใจได้

1 ใช้ภาษากาย ช่วงที่คุณตั้งใจฟัง คุณแสดงให้ผู้อื่นเห็นว่าคุณกำลังฟังอยู่ผ่านคำพูดและภาษากาย ให้ใช้การประสานสายตา สีหน้า และท่าทางเพื่อแสดงออกว่าคุณกำลังฟังอยู่

2 ช่างสงสัย อย่าด่วนตัดสินล่วงหน้าว่าผู้พูดกำลังสื่อสารอะไร แต่จงสนใจในถ้อยคำนั้น ผู้พูดต้องการผลลัพธ์อะไร ? อะไรคือแรงจูงใจ ? เหตุผลที่แท้จริงที่ทำให้เขาพูดกับคุณคืออะไร ?

3 สรุปความ ทบทวนถึงสิ่งที่คุณคิดว่าผู้พูดได้พูดให้คุณฟัง เช่น *“ฉันได้ยินคุณพูดว่า....”* เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้พูดได้ให้ความกระจ่างกับสิ่งที่อาจจะเข้าใจผิด

ตัวอย่าง

4 อธิบายคำศัพท์ที่เป็นนามธรรมหรือคลุมเครือในระหว่างฟัง เพื่อทำให้ผู้พูดได้รู้ถึงความไม่เข้าใจข้อมูลที่เขาได้พูดถึง คุณอาจจะพูดว่า *"คุณพูดว่าอย่างนี้ใช่ไหม ? ผมเข้าใจถูกหรือเปล่า ?"*

5 นิ่งเงียบตามจำเป็น ความเงียบเป็นส่วนที่สำคัญของการฟัง การนิ่งเงียบในระหว่างการสนทนาทำให้ผู้อื่นมีเวลาได้คิดและแสดงความคิดได้อย่างเต็มที่

ตั้งใจฟังและมีสมาธิเพื่อจับใจความในสิ่งที่ผู้พูดสื่อสารออกมาโดยไม่ด่วนตัดสินการสนทนานี้

ตัวอย่าง



เรียนลัดสุดยอดเคล็ดลับการสื่อสารทางธุรกิจ
จากผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพ

- หัวใจสำคัญของการสื่อสาร
- เคล็ดลับการใช้ภาษากาย
- การสื่อสารกับทีมงาน
- เทคนิคการประชุมที่มีประสิทธิผล
- การขายให้ประสบความสำเร็จ
- เทคนิครับมือกับทุกปัญหา

ตัวอย่าง

โดย แคโรลีน บอยส์
ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารทางธุรกิจ
จากประเทศอังกฤษ

EXPERNET BOOKS

ISBN 978-974-414-362-4

9 789744 143624

ราคา 150 บาท

เรียนลัดการสื่อสารทางธุรกิจ