

Negotiation Skill

ดร.จอมพล จีบภิญโญ

Course ID	Course Name	Time
COMM-001	Negotiation Skill	1.5 วัน

หลักการและเหตุผล

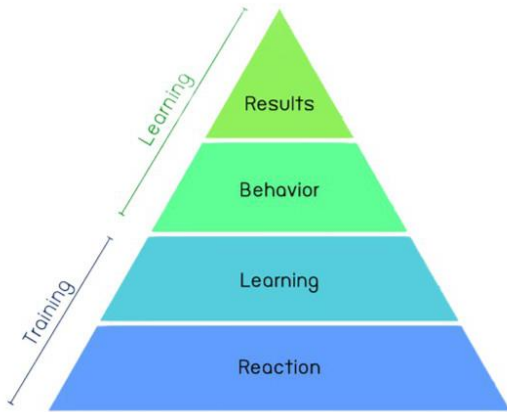
การเจรจาต่อรอง คือ การที่คนตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีความต้องการที่จะบรรลุความต้องการของตนเอง โดยการพยายามพูดโน้มน้าวเพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งยอมรับเงื่อนไขต่าง ๆ ตามที่ตนเองต้องการ ซึ่งอาจเป็นไปได้ที่จะได้หรือเสียผลลัพธ์ตามที่ตนต้องการ รวมถึงการรักษาหรือเสียความสัมพันธ์ระหว่างกันก็ได้ ดังนั้นการพูดเมื่อทำการเจรจาต่อรองนั้นจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

หลักสูตรนี้จึงให้ความสำคัญกับการส่งมอบเทคนิคการพูดตามหลักวาทศิลป์ (Rhetorical technique) เพื่อใช้ในการเจรจาต่อรอง เพื่อให้ได้ทั้งผลลัพธ์ที่ต้องการและสามารถรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกันได้ด้วย โดยผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้ทั้งทฤษฎี และ ฝึกปฏิบัติการพูดจริง ผ่านกิจกรรม และ Workshop เพื่อให้ผู้เรียนได้ทั้งสาระควบคู่กับความสนุกจากการแข่งขันและความท้าทาย พร้อมฝึกทักษะและรับคำแนะนำเพื่อให้ง่ายต่อการนำไปปรับใช้ในบริบทของการทำงานได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการเลือกใช้คำพูดในการสื่อสารกับทีมงาน เพื่อนร่วมงาน หรือคู่ค้าอย่างเข้าใจและให้เกียรติ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเลือกใช้เทคนิคการเจรจาต่อรองแบบต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเจรจาต่อรองกับทีมงาน เพื่อนร่วมงาน หรือคู่ค้า ให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันได้อย่างบัวไม่ช้ำน้ำไม่ขุ่น

การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ (Learning Evaluation)



- % ของผลลัพธ์การเจรจาที่สำเร็จเทียบกับเป้าหมายที่ต้องการ
- จำนวนข้อเสนอที่ได้รับการพิจารณา
- % คะแนนการสังเกตพฤติกรรมพึงประสงค์ระหว่างการเจรจา
- จำนวนข้อเสนอในการเจรจาที่ตอบสนองเป้าหมายทั้ง 2 ฝ่าย
- จำนวนครั้งในการโต้ตอบในชั้นเรียน

Critical Learning Indicators

ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Output & Outcome)

Competency	Learning Output (Kirk Patrick)			
	Reaction	Learning	Skill / Behavior	Business Result
การมีส่วนร่วม (Class Engagement)				
การมีส่วนร่วม (Class Engagement)	จำนวนครั้งในการโต้ตอบในชั้นเรียน (≥ 5 ครั้ง)			
ความรู้ (Knowledge)				
Pre-Test		% คะแนนสอบ Pre Test ($\geq 50\%$)		
Post-Test		% คะแนนสอบ Post Test ($\geq 70\%$)		
ทักษะ (Skill)				
การวางกลยุทธ์การต่อรอง		จำนวนข้อเสนอในการเจรจาที่ตอบสนองเป้าหมายทั้ง 2 ฝ่าย (≥ 2)	จำนวนข้อเสนอที่ได้รับการพิจารณา (≥ 1)	% ของผลลัพธ์การเจรจาที่สำเร็จเทียบกับเป้าหมายที่ต้องการ ($\geq 80\%$)
การสนทนาในการเจรจาต่อรอง				
พฤติกรรม (Behavior)				
การสบตา เพื่อแสดงถึงการรับฟังอย่างตั้งใจ			% คะแนนประเมินพฤติกรรมตาม Checklist ($\geq 70\%$)	
การเลือกใช้คำพูดที่รักษาน้ำใจและให้เกียรติ			% คะแนนประเมินพฤติกรรมตาม Checklist ($\geq 70\%$)	
การแลกเปลี่ยนข้อมูลและสร้างการมีส่วนร่วม			% คะแนนประเมินพฤติกรรมตาม Checklist ($\geq 70\%$)	

กระบวนการเรียนรู้ และพัฒนา (Learning Ecosystem : 10-20-70)

64%
(585 นาที)

Experimental

เรียนรู้ผ่านการฝึกปฏิบัติในการ
ทำงานจริง



22% (200 นาที)

Interactive

เรียนรู้ผ่านแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
และฝึกทักษะในห้องเรียน

14% (130 นาที)

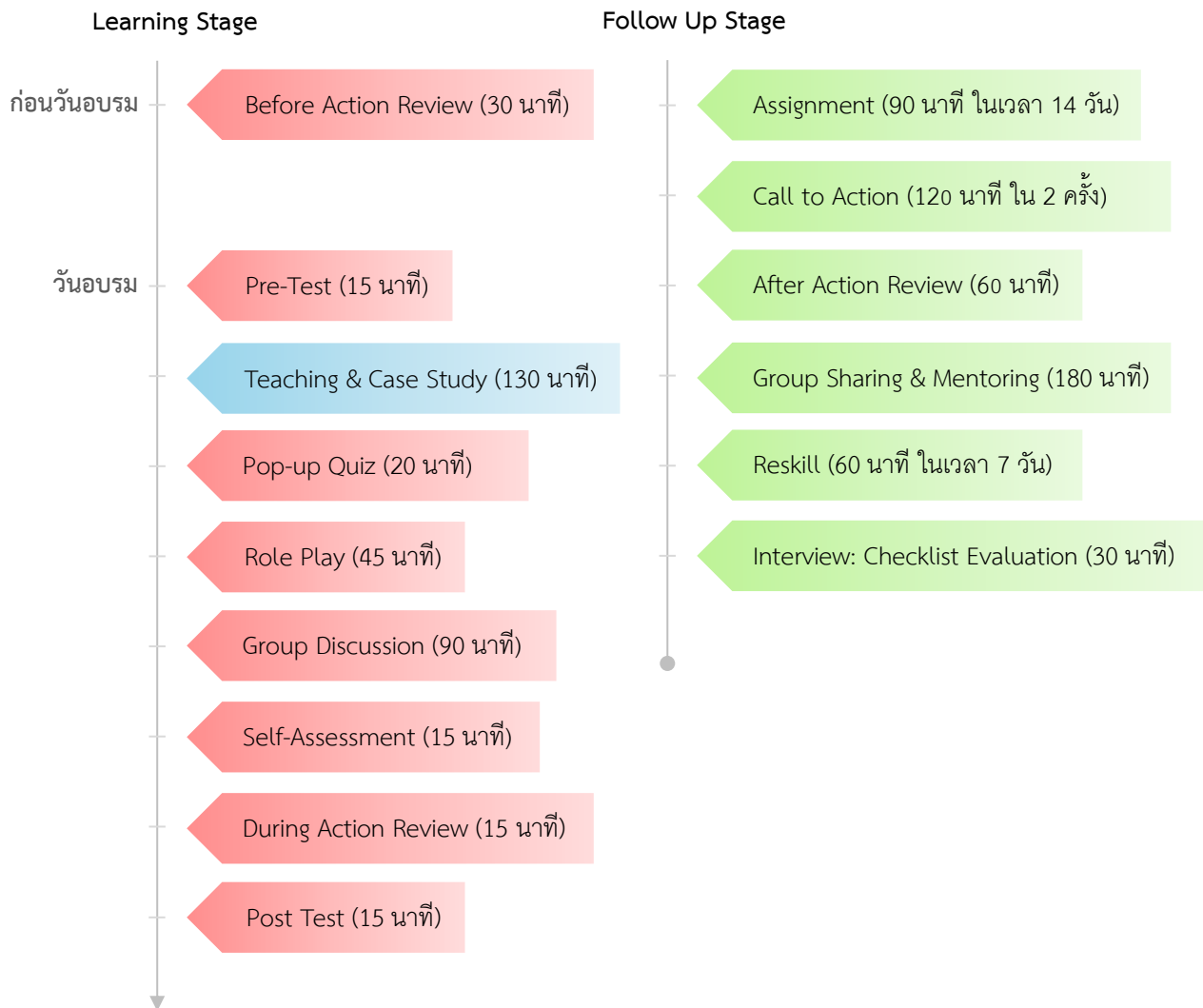
Knowledge

เรียนรู้ผ่านการดู – ฟังคลิป และฟังบรรยาย

เทคนิคการเรียนรู้ (Learning Intervention)

Module	Learning Ecosystem			ผลที่ได้รับ
	Knowledge	Interactive	Experimental	
Pre - Work			Before Action Review	ทบทวนประสบการณ์ในการเจรจา ต่อรองที่ทำหาย เพื่อเตรียมความ พร้อมก่อนอบรม
เข้าใจการต่อรอง	- Teaching - Case Study	- Pop-up Quiz - Group Discussion		เข้าใจองค์ประกอบ และรูปแบบการ ต่อรองที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ
กลยุทธ์การต่อรอง	- Teaching - Case Study	- Self – Assessment - Group Discussion (Problem Based Learning)		1. รับรู้วิธีที่แต่ละคนใช้รับมือความ ขัดแย้งโดยธรรมชาติ 2. ทักษะการวางกลยุทธ์จัดการความ ขัดแย้งในการเจรจาต่อรอง
กฎใจแห่งการพูด 4 ดอกเพื่อการเจรจา ต่อรอง	- Teaching - Case Study	- Pop-up Quiz - Group Discussion	- Role Play - During Action Review	1. ทักษะการเลือกใช้คำพูดที่ เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับคู่ สนทนา 2. ขั้นตอนการพูดเพื่อเจรจาต่อรอง
Follow Up & Evaluation			- Assignment - Call to Action - After Action Review - Group Sharing & Mentoring - Reskill - Checklist Evaluation	1. เป้าหมายที่ต้องการได้จากการ เจรจาต่อรอง 2. ข้อเสนอที่น่าพิจารณา และเป็น ประโยชน์ต่อทั้ง 2 ฝ่าย 3. ความสัมพันธ์ที่ดี และความเข้าใจคู่ สนทนา 4. ความสำเร็จของเป้าหมายที่ต้องการ
Duration	130 นาที	200 นาที	585 นาที	
	915 นาที			

เส้นทางการเรียนรู้ (Learning Journey : 10-20-70)



หัวข้อการเรียนรู้

ส่วนที่ 1: เข้าใจการต่อรอง

- การเจรจาต่อรองนิยามโดย Ken Langdon
- การเจรจาต่อรองนิยามโดย John F. Kennedy
- องค์ประกอบของการเจรจาต่อรอง

ส่วนที่ 2: กลยุทธ์การต่อรอง

- ทำความเข้าใจเรื่องความขัดแย้ง โดย Linda Putnam
- กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้ง 5 ประเภทด้วย Thomas Killman Model
- สิ่งที่ควรพิจารณาก่อนเลือกกลยุทธ์ต่อรอง
 - ความสัมพันธ์
 - อำนาจ
 - หลายรอบ
 - ผลประโยชน์อื่น
- การเสนอผลประโยชน์อื่นทดแทน
- 4 P เพื่อการโน้มน้าว

ส่วนที่ 3: กุญแจใจแห่งการพูด 4 ดอกเพื่อการเจรจาต่อรอง

- K1: รักษาและเพิ่มพูนเกียรติ
- K2: รับฟัง และตอบสนองอย่างเข้าใจ
- K3: สร้างการมีส่วนร่วม
- K4: เหตุผลและข้อมูล
- ขั้นตอนการพูดเพื่อเจรจา
 - เปิด ค้นหา พัฒนา กำหนด ปิด

กลุ่มเป้าหมาย

1. หัวหน้างานที่ต้องเจรจาต่อรองในการมอบหมาย และดูแลความสัมพันธ์ภายในทีม
2. ผู้ที่มีหน้าที่เจรจากับลูกค้า และต้องการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีควบคู่กับเป้าหมายที่ต้องการ
3. ผู้ที่ต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ และขอความร่วมมือข้ามสายงาน

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร Negotiation Skill

ก่อนการอบรม

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร	ระยะเวลา
	Before Action Review	30
รวมระยะเวลา (นาที)		30

วันอบรม

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร	ระยะเวลา
8.45 น.	Pre-Test	15
9.00 น.	Workshop 1: การเจรจาต่อรองคืออะไร	20
	ส่วนที่ 1: เข้าใจการต่อรอง	70
	<ul style="list-style-type: none"> ● การเจรจาต่อรองนิยามโดย Ken Langdon ● การเจรจาต่อรองนิยามโดย John F. Kennedy ● องค์ประกอบของการเจรจาต่อรอง 	
10.30 น.	<i>พักเบรก 15 นาที</i>	
10.45 น.	ส่วนที่ 2: กลยุทธ์การต่อรอง	20
	<ul style="list-style-type: none"> ● ทำความเข้าใจเรื่องความขัดแย้ง โดย Linda Putnam ● กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้ง 5 ประเภทด้วย Thomas Killman Model 	
	Workshop 2: ประเมินรูปแบบการจัดการความขัดแย้งของคุณ	15
	<ul style="list-style-type: none"> ● สิ่งที่ควรพิจารณาก่อนเลือกกลยุทธ์การต่อรอง <ul style="list-style-type: none"> ○ ความสัมพันธ์ ○ อำนาจ ○ หลายรอบ ○ ผลประโยชน์อื่น ● การเสนอผลประโยชน์อื่นทดแทน ● 4 P เพื่อการโน้มน้าว 	20
	Workshop 3: วางกลยุทธ์การต่อรองจากสถานการณ์จริง	20
12.00 น.	<i>พักรับประทานอาหารกลางวัน</i>	

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตร Negotiation Skill

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร	ระยะเวลา
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 3: ทัศนคติแห่งการพูด 4 ดอกเพื่อการเจรจาต่อรอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● K1: รักษาและเพิ่มพูนเกียรติ ● K2: รับฟัง และตอบสนองอย่างเข้าใจ ● K3: สร้างการมีส่วนร่วม ● K4: เหตุผลและข้อมูล ● ขั้นตอนการพูดเพื่อเจรจา <ul style="list-style-type: none"> ○ เปิด ค้นหา พัฒนา กำหนด ปิด 	40
	Activity 1: ประโยคไหน K อะไร	30
	Activity 2: ใช้คำแบบไหนเข้าถึงทัศนคติแต่ละดอก	20
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที	
14.45 น.	Workshop 3: ฝึกเจรจาต่อรอง (จำลองสถานการณ์จริง)	45
	During Action Review	15
	Post-Test	15
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม	
	รวมระยะเวลา (นาที)	345

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร Negotiation Skill

กระบวนการ Follow Up & Evaluation

รายละเอียดกิจกรรม	ผลลัพธ์ที่ได้	ระยะเวลา
Assignment: 1 โจทย์ที่อยากต่อรองในการทำงาน	1. ปัญหาที่พบและความช่วยเหลือที่ต้องการในการทำงาน 2. เป้าหมายที่ต้องการในการเจรจาต่อรอง 3. เป้าหมายของคู่เจรจา 4. กลยุทธ์ - ข้อเสนอที่จะใช้ในการเจรจาต่อรอง	90 (14 วัน)
Call to Action: ดำเนินการเจรจาต่อรองตามแผนกลยุทธ์	1. ข้อเสนอที่ได้จากการเจรจาต่อรอง 2. แนวทางดำเนินการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมาย 3. ข้อเสนอเพิ่มเติม หากมีข้อมูลที่ยังต้องทบทวนการพิจารณาอีกครั้ง	60 (7 วัน)
After Action Review	ทบทวนประสบการณ์เจรจาต่อรองที่เกิดขึ้นจริง (สิ่งที่ทำได้ดี / สิ่งที่ยังต้องพัฒนา / สิ่งที่ควรระวังในอนาคต)	60
Group Sharing & Mentoring	แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความกังวล แนวทางรับมือที่ได้ผล - ไม่ได้ผล และแนวทางพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	180
Reskill: 1 โจทย์ที่อยากต่อรองในการทำงาน	1. ปัญหาที่พบและความช่วยเหลือที่ต้องการในการทำงาน 2. เป้าหมายที่ต้องการในการเจรจาต่อรอง 3. เป้าหมายของคู่เจรจา 4. กลยุทธ์ - ข้อเสนอที่จะใช้ในการเจรจาต่อรอง	60 (7 วัน)
Call to Action: ดำเนินการเจรจาต่อรองตามแผนกลยุทธ์	1. ข้อเสนอที่ได้จากการเจรจาต่อรอง 2. แนวทางดำเนินการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมาย 3. ข้อเสนอเพิ่มเติม หากมีข้อมูลที่ยังต้องทบทวนการพิจารณาอีกครั้ง	60 (7 วัน)
Checklist Evaluation: วัดผลทักษะการเจรจาต่อรอง	ระดับพฤติกรรมที่แสดงออก และความพึงพอใจของคู่สนทนาในการนำทักษะ Negotiation Skill ไปปรับใช้ในการทำงาน	30
รวมระยะเวลา (นาที)		540
รวมระยะเวลาทั้งหลักสูตร (นาที)		915