

บทที่ 8 การใช้ภาษาในการดำเนิน

ธุรกิจ

- ภาษาในการสื่อสารธุรกิจ
- ภาษาในการส่งเสริมธุรกิจ
 - ภาษาในประชาสัมพันธ์
 - ภาษาในการโฆษณา
 - ภาษาในการส่งเสริมการขาย
- กลวิธีการใช้ภาษาในดำเนินธุรกิจ
- สรุป

ภาษาในการสื่อสารธุรกิจ


ภาษาธุรกิจ เป็นหนึ่งในทำเนียบของภาษาเฉพาะกิจ
ขอบเขตของภาษาธุรกิจกว้างขวางครอบคลุม ภาษาโฆษณา ภาษา
การสัมภาษณ์ การเขียนคำอวยพร การแถลงข่าว การเขียน
บทความวิชาการ เป็นต้น

ภาษาในการสื่อสารธุรกิจ คือภาษาที่มีมนต์อำนาจ
สามารถโน้มน้าว เร่งเร้าผู้ฟังหรือผู้อ่านให้มีพฤติกรรมที่ก่อให้เกิด
ความสำเร็จทางธุรกิจ

ความสำคัญของภาษาไทยต่อธุรกิจ

การทำงานจำเป็นต้องมีการสื่อสาร ทั้ง การพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน ในวงธุรกิจเราจำเป็นต้องสื่อสารกับคนที่ทำงานเดียวกันและลูกค้า ตัวอย่างการสื่อสารเช่น พูดอธิบาย พูดโทรศัพท์ ประชุม ฯลฯ การสื่อสารทางธุรกิจต้องใช้ภาษาไทยให้ถูกต้อง สุกภาพ และชัดเจน ฯลฯ ธุรกิจจะประสบความสำเร็จไม่ได้ถ้าขาดการสื่อสารและการใช้ภาษาที่ดี





การสนทนาในงานธุรกิจ

การสนทนาคือการสื่อความหมาย
ระหว่างคนสองคนขึ้นไปเพื่อแลกเปลี่ยน
ความรู้ ข้อคิดเห็นและทัศนคติต่าง ๆ

การสนทนาเป็นเครื่องช่วยสร้าง
มนุษยสัมพันธ์และเป็นเครื่องช่วยให้งาน
ประสบผลสำเร็จเร็วขึ้น

จุดมุ่งหมายของการสนทนา

- เพื่อทำความเข้าใจ
- เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
- เพื่อทำความสนิทสนมคุ้นเคย
- เพื่อผ่อนคลายอารมณ์
- เพื่อศึกษานิสัยใจคอของกันและกัน

ลักษณะของคู่สนทนาที่ดี

- ตั้งใจฟังคู่สนทนา
- พูดเรื่องของตนเองให้น้อย
- ตอบคำถามให้พอดีกับเรื่อง
- ใช้ภาษาให้ถูกต้องชัดเจน
- สบตาคู่สนทนาสม่ำเสมอ
- ควรซักถามให้เกิดรสชาติและความเป็นกันเอง
- ใช้คำโต้แย้งบ้างตามสมควร
- รู้จักใช้คำสอดีให้ถูกจังหวะเพื่อความต่อเนื่องของการสนทนา
- มีการยกย่องชมเชยกันบ้างตามความเหมาะสม

มารยาทในการสนทนา

- ไม่พูดถึงปมด้อยของกลุ่มสนทนา
- ใจกว้างรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น
- อย่าข้ามไปพูดเรื่องอื่นในขณะที่กลุ่มสนทนาจำกำลังพูดอยู่
อย่างเพลิดเพลิด
- ระวังอย่าขัดคอกลุ่มสนทนาเป็นอันขาด
- มีความระวังการพูดในสิ่งที่ตนเองไม่แน่ใจ

การแนะนำให้รู้จักกัน

- พาผู้น้อยไปหาผู้มีอายุมาก
- ผู้น้อยไปหาผู้มีตำแหน่งสูงกว่า
- พาชายไปหาหญิง
- บอกชื่อของคนหนึ่งให้อีกคนหนึ่งทราบ



ลักษณะของภาษาไทยในทางธุรกิจ

1. กะทัดรัดและชัดเจน
2. ถูกต้อง
3. แนบเนียน สละสลวย
4. สุภาพ

ลักษณะ 4 ประการ ของภาษาไทยเพื่อการสื่อสารธุรกิจ

1. มีความกะทัดรัด เช่น ใช้ “บริษัทจะจัดงานแถลงสินค้า” แทน “ทางบริษัทจะทำการจัดงานแสดงสินค้า”
2. ชัดเจนและมีน้ำหนัก โดยการใช้ภาพพจน์ต่างๆ เช่น อุปมา อุปลักษณ์ คำพังเพย สุภาษิต นิทาน บุคลาธิษฐาน
3. ถูกต้องเหมาะสม เช่น ใช้ “ผู้จัดการจะร้องเพลง” ไม่ใช่ “ผู้จัดการจะมาในเพลง”
4. สุภาพ เช่น แทนที่จะพูดว่า “กระผมจะเรียนเรื่องนี้ให้ท่านทราบครับ” ให้ใช้ “หากท่านจะกรุณาสงเคราะห์ในเรื่องนี้ได้ จะเป็นพระคุณยิ่ง”

ภาษาในการประชาสัมพันธ์

ภาษาในการประชาสัมพันธ์ มุ่งเผยแพร่ความรู้
ข่าวสารของหน่วยงานแก่ประชาชน เน้นการสร้าง
ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน โดยเฉพาะการสร้าง
ความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดี

ดังนั้น ภาษาเพื่อการประชาสัมพันธ์ จึงมีลักษณะ

- 1) เพื่อบอกกล่าว
- 2) เพื่อป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด
- 3) เพื่อสำรวจตรวจสอบกระแสประชามติ
- 4) เพื่อสร้างชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน

การเขียนเพื่อประชาสัมพันธ์

1. นำเสนอข้อมูลที่เป็นความจริง
2. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ ชัดเจน
3. หลีกเลี่ยงการใช้สถิติและตัวเลขเพื่อกันความสับสน
4. องค์ประกอบทั้งหมดของข้อความต้องสอดคล้องสัมพันธ์กัน
5. ไม่เขียนโจมตีหรือยกย่องผู้ใดผู้หนึ่งมากเกินไป
6. ควรเขียนเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี
7. ควรนำเสนอเรื่องราวที่สัมพันธ์กับกิจกรรมทางธุรกิจ

การใช้ภาษาเพื่อการประชาสัมพันธ์

1. ใช้ภาษาทางการหรือกึ่งทางการ
2. ใช้คำสุภาพ หลีกเลี่ยงคำสแลง
3. ใช้ภาษาที่สื่อความหมายชัดเจน
4. ใช้ถ้อยคำอย่างตรงไปตรงมาในส่วนที่เป็นข้อเท็จจริง
5. ไม่ควรเขียนข้อมูลอวดอ้างเกินความจริง
6. ภาพประกอบ ควรเลือกภาพที่เหมาะสมและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

ตัวอย่างการเขียนประชาสัมพันธ์

เทศกาลวันพ่อ ตอน สายลมแห่งรัก พ่อลูกผูกพัน โรงแรมริชมอนด์

5 ธันวาคมนี้ โรงแรมริชมอนด์ขอเชิญท่านเข้าร่วมกิจกรรม วันพ่อแห่งชาติ พบกับเวิร์คช็อปประดิษฐ์กังหันลม “สายลมแห่งรัก พ่อลูกผูกพัน” ร่วมสนุกลุ้นรับของที่ระลึกและของรางวัลมากมาย พร้อมรับสิทธิพิเศษเพื่อบุคคลตัวอย่างของครอบครัว



ภาษาในข้อความโฆษณา

ข้อความที่เขียนโฆษณาควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) ชัดเจนไม่คลุมเครือ
- 2) ใจความสั้น ไม่เยิ่นเย้อ
- 3) ใช้ถ้อยคำที่ชวนให้เห็นตามและน่าเชื่อถือ
- 4) ใช้ถ้อยความที่เหมาะสมกับบุคคล อ่านแล้วทราบทันทีว่าสินค้าจะขายให้ใคร
- 5) ใช้ภาษาเข้าใจง่าย ประโยคสั้น อ่านแล้วเข้าใจทันที



ข้อความโฆษณาควรบอกสิ่งต่างๆ ดังนี้

- 1) สิ่งที่ต้องการเสนอ
- 2) ลักษณะชนิดส่วนประกอบ
- 3) คุณภาพของสิ่งที่นำเสนอ
- 4) ควรมีภาพประกอบที่ออกแบบสวยงามด้วย
- 5) การเขียนที่ทำให้ผู้อ่านสนใจ มีความพอใจ จำได้ และเกิดการปฏิบัติเสมอ



ลักษณะของข้อความโฆษณาที่ดี

1. ปฏิกริยาตอบโต้ทันที เช่น

- ซื้อ 1 แถม 1
- ลดราคาครั้งยิ่งใหญ่ในรอบ 10 ปี
- พลาดครั้งนี้ไม่ได้แล้ว

2. ปฏิกริยารับรู้ เช่น

- โรงแรมแอมบาสเดอร์ เป็นโรงแรมใหญ่ ทันสมัย มีบริการครบถ้วน ฯลฯ

3. เกิดจินตนาการ

- อักษรคมชัด ประหยัดแรง แบ่งเบาภาระ
- น้ำสะอาดสดใส ไหลสะดวกกว่า

ส่วนประกอบของข้อความโฆษณา

- ❖ พาดหัว
- ❖ ขยายพาดหัว
- ❖ ข้อความอธิบายประโยชน์
- ❖ ข้อความพิสูจน์ข้ออ้างที่เกินธรรมดา
- ❖ รายละเอียดสินค้าหรือบริการ
- ❖ ข้อความลงท้ายโฆษณา



ตัวอย่างของข้อความโฆษณา

“ประตูทุกบานที่นี่...เปิดรับความสุขรอบทิศทาง”

“องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย บริการก้าวไกล รับผิดชอบต่อ
ประชาชน”

“เมื่อถึงวันที่คุณพบความสำเร็จ บางสิ่งที่ดีกว่าย่อม
ตามมา”

ตัวอย่างข้อความโฆษณา



“ คุ่มค่าทุกนาที่ ดูทีวีสี่ช่อง **3** ”

“ เนื้อนุ่ม นมดี กะหรี่ปั๊ว ”

“ การบินไทย รักคุณเท่าฟ้า ”



การใช้คำประพันธ์เพื่อการโฆษณา

- ใช้เป็นแก่นหรือประเด็นสำคัญต่อข้อความที่ต้องการโฆษณา
- ใช้เร้าใจให้ผู้อ่านปฏิบัติตาม
- ใช้เป็นพาดหัวข้อความโฆษณาเพื่อให้สะดุดตา น่าสนใจ ส่วนมากจะออกมาในรูปของคำขวัญและพาดหัวโฆษณา
 - “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน”
 - “บริการทุกระดับประทับใจ”
 - “ขับรถถูกกฎ ช่วยลดอุบัติเหตุ”
 - “ผมสลดสวยพราว แวววาวดุจสายรุ้ง”
 - “จ่ายครึ่งเดียว เทียวฟรีทุกรายการ”

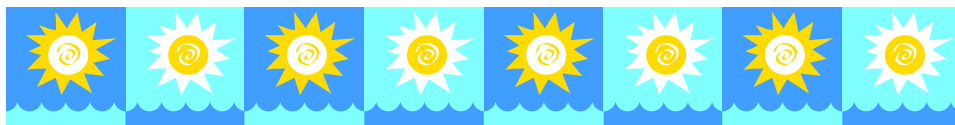
สรุปภาษาในการโฆษณา

1. ใช้คำอุทานมาก เช่น อู้ฮู โอ้โฮ
2. ใช้คำสัมผัสคล้องจองกัน เช่น บ้านชวนฝันให้คุณเลือกสรรได้ตั้งเนรมิต
3. ใช้คำที่มีความหมายซึ่งตามปกติไปด้วยกันไม่ได้ เช่น กลิ่นสะอาด รสนุ่ม
4. ใช้คำหรือสำนวนต่างประเทศมาก เช่น เอ็กซ์ตรา สเปนเชียล
5. ใช้คำในหน้าที่ไม่ปกติ เช่น ใช้กริยาเป็นนาม เช่น สวมสบาย

ภาษาเพื่อการส่งเสริมการขาย

ภาษาในการส่งเสริมการขาย มีความสำคัญในแง่ช่วยให้ลูกค้าสนใจซื้อผลิตภัณฑ์ในระยะสั้นและซื้อในปริมาณมากขึ้นกว่าปรกติ ดังนั้นภาษาในการส่งเสริมการขายจึงต้องเป็นภาษาที่กระตุ้นเป็นพิเศษ

ภาษาเพื่อส่งเสริมการขาย ควรใช้ภาษาที่
เร้าความสนใจให้ผู้รับสารเกิดการตัดสินใจทันที
เช่น ชื้อ1แถม1 แสตมป์พิเศษแทนเงินสด,
ซื้อตัวไบที่ลดลง 1 พันบาท, ของสมนาคุณสุด
คุ้ม ทดลองใช้ฟรี, เป็นเจ้าของได้แล้ววันนี้เพียง
...เท่านั้น จำนวนจำกัดเพียง....เท่านั้น



ตัวอย่างภาษาเพื่อการส่งเสริมการขาย

บริษัทอนชนิดเม็ดตัวใหม่ล่าสุด ในแพค
เก๋น่ารัก การผสมกันของหลายเฉดสี เพื่อให้
แก้มมีมิติเป็นไฮไลท์ในตัวราคาพิเศษ ซื้อมา 1
กล่อง รับฟรีทันทีอีก 1 กล่อง สั่งซื้อภายใน.....
นี้เท่านั้น

กลวิธีการใช้ภาษาในการดำเนินธุรกิจ

สำนวนธุรกิจต้องเลือกใช้คำอย่างพิถีพิถัน อิงหลักจิตวิทยา ฟังแล้วคนในบริษัทเกิดความรักองค์กร ถูกคำฟังแล้วประทับใจในสินค้าและบริการ

1. ถูกต้องตามหลักภาษา ไพเราะสละสลวย
2. ตรงจุดชัดเจน
3. ประทับใจ คมคาย
4. มีเหตุผล
5. ให้ภาพพจน์



สรุป

การใช้ภาษาในการดำเนินธุรกิจ ประกอบด้วย ภาษาในการสื่อสารธุรกิจ และ ภาษาเพื่อการส่งเสริมธุรกิจ

ภาษาในการสื่อสารธุรกิจ ควรคำนึงถึงกาลเทศะ ความจริงใจ การให้เกียรติกัน ความสุภาพและ ความสม่ำเสมอ

ภาษาในการส่งเสริมธุรกิจ ควรใช้ภาษาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การตลาด บางครั้งอาจใช้ภาษาอย่างเป็นทางการ มีบรรยากาศเคร่งขรึม บางครั้งอาจใช้ภาษากันเอง แสดงความใกล้ชิดความเป็นมิตรอย่างอบอุ่น และ ในบางกรณีจะใช้ภาษาอย่างโลดโผน สวิงสวายเพื่อเร้าความสนใจ กระตุ้นให้ผู้รับสารตัดสินใจโดยทันที