

หลักสูตรที่ 1- ทักษะการขายอย่างมืออาชีพ

Professional Selling Skills

หลักการและเหตุผล

การขายจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว นั้น เหตุผลหลักเกิดจาก ทักษะ เทคนิค ลูกล่อลูกชนในการขาย พนักงานขายจะต้องขายอย่างมืออาชีพ ขายอย่างซิงไหวซิงพริบกับลูกค้า รวมทั้งต้องสามารถแก้สถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะและเทคนิคเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าและยอดขายขององค์กร ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานขายต้องเรียนรู้เทคนิคและยุทธวิธีในการขายและการบริหารจัดการกับลูกค้าในเสียเวลาของการขาย เพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นต่อหน้าลูกค้า และสร้างโอกาสแห่งความสำเร็จในการขาย หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมขาย ได้เรียนรู้เทคนิคในการวิเคราะห์โอกาสการขายอย่างเข้าใจ การเสนอขายอย่างมืออาชีพ การแก้ปัญหา แก้สถานการณ์ การทำกิจกรรมด้านการเสนอขายที่ประยุกต์ขึ้นให้สมจริง เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการขายได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการขายครบขั้นตอน การวิเคราะห์โอกาสการขาย การเปิดใจลูกค้า การนำเสนอผลิตภัณฑ์ การตอบคำถามและข้อโต้แย้งและการเจรจาต่อรองอันนำไปสู่การปิดการขายอย่างได้ผล
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

รูปแบบการฝึกอบรม

เน้นให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมมากที่สุด ทั้งการถามคำถามที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การตอบคำถามในขณะบรรยาย และการร่วมกิจกรรมที่สามารถนำไปใช้จริงได้ ทั้งนี้ วิทยากรจะให้คำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจวิธีการขายตามหลักการที่ควรจะเป็น ในภาพรวมแล้ว การอบรมจะเน้นเนื้อหาสาระโดยอาศัยแง่คิดและความสนุกสนานจากตัวอย่างที่นำมาประกอบ

1. เนื้อหาใน PowerPoint
2. เอกสารประกอบการบรรยาย (ซึ่งจะเหมือนกับเนื้อหาใน ใน PowerPoint)
3. ตัวอย่างประกอบการบรรยาย
4. กิจกรรม และ สถานการณ์จำลอง

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. บทบาทและหน้าที่ของพนักงานขาย
2. เข้าใจและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า
3. การวางแผนการขายให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า
4. ขั้นตอนและการบริหารจัดการลูกค้าในการขาย (พร้อมกิจกรรม)
 - 4.1 การเปิดการขาย (Opening)
 - เทคนิคการเปิดตัวเองและการเปิดใจลูกค้า
 - วัตถุประสงค์ในการเข้าพบลูกค้า
 - เทคนิคการสร้างสัมพันธ์และบรรยากาศที่ดี
 - 4.2 การสอบถามและวิเคราะห์โอกาสการขาย (Probing)
 - รูปแบบของคำถามที่ควรถามลูกค้า
 - เทคนิคการถามเพื่อสร้างโอกาสในการขาย
 - 4.3 การสนับสนุนและการนำเสนอผลิตภัณฑ์ (Supporting)
 - คุณสมบัติ (Features) และ ประโยชน์ (Benefits) ของผลิตภัณฑ์
 - เทคนิคการนำเสนอให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
 - สนับสนุนด้วยหลักฐาน (Proof Sources)
 - 4.4 การปิดการขาย (Closing)
 - สัญญาณการซื้อ (Buying Signals)
 - สัญญาณเตือน (Warning Signals)
 - เทคนิคการปิดการขายเพื่อสร้างยอดขาย
5. กิจกรรม: การเสนอขายกับลูกค้าหลากหลายรูปแบบ (พร้อมเทคนิคเพิ่มเติม)
6. การตอบคำถามและข้อโต้แย้งของลูกค้า (Handling Objections)
 - 6.1 ข้อสงสัย (Skepticism) และวิธีการจัดการ
 - 6.2 ความเข้าใจผิด (Misunderstanding) และวิธีการจัดการ
 - 6.3 การเพิกเฉย (Indifference) และวิธีการจัดการ
 - 6.4 ข้อเสียเปรียบ (Drawbacks) และวิธีการจัดการ
7. ทักษะจำเป็นสำหรับพนักงานขายมืออาชีพ
8. สรุป คำถามและคำตอบ

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของบริษัท

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการขายอย่างได้ผล
2. ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้จุดอ่อน จุดแข็งของตนในเรื่องการขาย จนทำให้สามารถพัฒนาทักษะในการขายที่มีประสิทธิภาพได้
3. ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความมั่นใจ จนสามารถประยุกต์ทักษะและเทคนิคในการขาย กับลูกค้าในทุกรูปแบบได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

ระยะเวลาอบรม

1 วัน รวมเวลา 6 ชั่วโมง

วิทยากร

- อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร
ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด
วิทยากรและที่ปรึกษาให้กับบริษัท และ หน่วยงานภาครัฐ
อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยภาครัฐและเอกชน