

หลักสูตรที่ 3 - การจัดการข้อโต้แย้งและเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ

Professional Negotiation and Handling Objection Skills

หลักการและเหตุผล

การขาย หรือ การบริการ จะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว นั้น เหตุผลหลักเกิดจาก ทักษะ เทคนิค ลูกล่อลูกชนในการขาย พนักงานขายจะต้องขายอย่างมืออาชีพ ขายอย่างซิงไหวซิงพริบกับลูกค้า รวมทั้งต้องสามารถแก้สถานการณ์โดยเฉพาะการจัดการข้อโต้แย้งและการเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะและเทคนิคเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าและยอดขายขององค์กร ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ทำหน้าที่ขายหรือบริการหลังการขายต้องเรียนรู้เทคนิคและยุทธวิธีในการขายและการบริหารจัดการกับลูกค้าในระยะเวลาของการขายและการเจรจาต่อรอง เพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นต่อหน้าลูกค้า และสร้างโอกาสแห่งความสำเร็จในการขาย

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมขาย ได้เรียนรู้เทคนิคในการจัดการข้อโต้แย้งและเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ การวิเคราะห์ลูกค้าอย่างเข้าใจ การเสนอขายอย่างมืออาชีพ การแก้ปัญหา แก้สถานการณ์ การทำกิจกรรมด้านการจัดการข้อโต้แย้งและการเจรจาต่อรองที่ประยุกต์ขึ้นให้สมจริง เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านนี้ได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการจัดการข้อโต้แย้งและการเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างได้ผล เพื่อก้าวสู่การเป็นนักขายมืออาชีพ
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. เข้าใจลูกค้า มองให้ทะลุ
2. ขั้นตอนและการบริหารจัดการลูกค้าในการขาย
3. การจัดการข้อโต้แย้ง
 - 3.1 ลักษณะของข้อโต้แย้ง
 - 3.2 แนวทางการจัดการ
 - 3.3 ตัวอย่างคำพูดในการจัดการข้อโต้แย้ง
4. กิจกรรม การรับมือเมื่อลูกค้าโต้แย้ง
5. การเจรจาต่อรอง
 - 5.1 วิเคราะห์หลักการเจรจาต่อรอง
 - การวิเคราะห์ปัจจัยที่นำมาใช้ในการเจรจาต่อรอง
 - 5.2 การเตรียมตัวให้พร้อมก่อนเจรจา
 - สถานการณ์ของคู่เจรจา
 - การกำหนดตารางการเจรจาต่อรอง
 - 5.3 กลยุทธ์การเจรจาแบบลื่นไหล
 - การสำรวจความต้องการคู่เจรจา
 - การพิจารณาข้อเสนอ
 - การแลกเปลี่ยนข้อตกลง
 - ขอบเขตของการต่อรอง
 - 5.4 สิ่งที่ควรและไม่ควรทำ
 - 5.5 ทักษะที่ดีในการเจรจา
 - 5.6 การยุติการเจรจา
6. กิจกรรมการเจรจาต่อรอง
7. การประยุกต์ทักษะการจัดการข้อโต้แย้งและการเจรจาต่อรองเพื่อสร้างสรรค์ประโยชน์ต่อองค์กร
8. สรุป คำถามและคำตอบ

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของบริษัท

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการจัดการข้อโต้แย้ง การเจรจาต่อรองอย่างได้ผล
2. ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้จุดอ่อน จุดแข็งของตนในเรื่องการจัดการข้อโต้แย้งและการเจรจาต่อรอง จนทำให้สามารถพัฒนาทักษะในการขายที่มีประสิทธิภาพได้
3. ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความมั่นใจ จนสามารถประยุกต์ทักษะและเทคนิคในการจัดการข้อโต้แย้ง การเจรจาต่อรองกับลูกค้าในทุกรูปแบบได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

ระยะเวลาอบรม

1 วัน รวมเวลา 6 ชั่วโมง

วิทยากร

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