

TRAINING OUTLINE

หลักสูตร Quick Win Selling

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษภูษิต /
ดร.ฉัตรฉัตร ธีรขวัญโรจน์

PRINCIPLES

ยุคนี้การขายไม่เหมือนเดิม ใครที่ขายเหมือนเดิม ตายแน่นอน!! คนที่จะประสบความสำเร็จในงานขาย ต้องขายอย่างแตกต่าง ขายอย่างเหนือชั้น มีชั้นเชิง มีภาคแห่งนักขาย พร้อมทั้งจะปรับตัวตามสถานการณ์ และลูกค้า แต่ละประเภท

หลักสูตรนี้ ออกแบบขึ้นมาเฉพาะ สำหรับ Course A พร้อม ตกย้ำด้วยเทคนิคลูกต่อลูกชนในการขาย ยกระดับพนักงานขาย ให้เป็น นักขายมือทอง พร้อมปรับตัวสู่ High-class environment

OBJECTIVES

1. เพื่อสร้าง ความเข้าใจในเรื่อง การขายขั้นสูง
2. เพื่อ นำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

AREAS OF STUDY

Module 1 กิจกรรมการต้อนรับลูกค้าก่อนการขาย

1. การต้อนรับลูกค้าอย่างงามสง่าด้วยมามืออาชีพ
 - การยื่นต้อนรับที่หน้างาน
 - การไหว้
 - การยื่นนามบัตร
 - การยิ้ม
 - การเชิญลูกค้า
 - คำพูดสุภาพ
2. การพูดคุยสร้างสัมพันธ์ก่อนการขาย

3. กิจกรรม ฝึกปฏิบัติการต้อนรับลูกค้าทุกระดับแบบฉบับลูกค้า VIP
 - กิจกรรมนี้ผู้เข้าอบรมจะได้ฝึกปฏิบัติการต้อนรับลูกค้าที่ได้มาตรฐาน เสมือนลูกค้าทุกระดับเป็น VIP เพื่อเป็นสร้างความเอกลักษณ์

Modules 2 กิจกรรมขั้นตอนการขาย

4. การเปิดการขายอย่างเนียบลูกค้าไม่ติดขัดไร้การปฏิเสธ
 - คำพูดชักจูง
5. เทคนิคการตั้งคำถามคำตอบเพื่อหยั่งลึกถึงความต้องการลูกค้า
 - คำถามเพื่อการค้นหาความต้องการ
 - คำถามเพื่อผูกโยงสินค้าที่จะนำเสนอ
 - คำถามเพื่อค้นหาความประทับใจพิเศษในตัวสินค้าที่ลูกค้าสนใจ
 - คำตอบที่เป็นสัญญาณของการต่อยอดโอกาสการขาย
 - เทคนิคการตอบคำถาม เพื่อสร้างความฝันในการเป็นเจ้าของรถแห่งความสุขของลูกค้า
6. กิจกรรม ฝึกปฏิบัติ เข้าถึง ทะลุ ทะลวง ความต้องการของลูกค้า
 - กิจกรรมนี้ ผู้เข้าอบรมจะได้ลองฝึกการตั้งคำถามเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ และการตอบคำถามลูกค้าเพื่อเปิดใจลูกค้าก่อนเข้าสู่ขั้นตอนการนำเสนอสินค้าต่อไป
7. การนำเสนอการขายอย่างเป็นขั้นตอน
 - การใช้สินค้าตัวอย่าง อย่างมีประสิทธิภาพ
 - ลำดับขั้นตอนในการเชิญลูกค้าชมสินค้า
 - สังเกตและจับพฤติกรรมระหว่างการนำเสนอผลิตภัณฑ์
 - ทะลวงและเข้าถึงอารมณ์ความสนใจสินค้าด้วยการตอกย้ำจุดเด่นของรถที่ลูกค้าสนใจ
 - การใช้สื่อ/เอกสารประกอบการนำเสนอ
 - วิธีการใช้เอกสารให้น่าสนใจ
 - มารยาทแห่งการสนทนาระหว่างการนำเสนอผ่านเอกสารประกอบการขาย
 - การเชิญลูกค้าทดลองขับรถ (Test Drive)
 - คำพูดที่สร้างอารมณ์แห่งความเป็นเจ้าของรถ ขณะสนทนาในรถ
 - คำถามที่น่าสนใจระหว่างการสนทนาในรถเพื่อวิเคราะห์สัญญาณซื้อขาย
 - หลักการตอบลูกค้าอย่างชาญฉลาดเพื่อสร้างอารมณ์แห่งความเชื่อมั่น
 - ช่วงชิงโอกาสความสนใจของลูกค้าด้วยการทดลองปิดการขายเพื่อการจับสัญญาณลูกค้า
 - การขจัดข้อโต้แย้งลูกค้า
 - การเจรจาต่อรองเพื่อโอกาสการขาย
 - การเชิญลูกค้านั่งสนทนา เพื่อปิดการขาย

- สรุป 8 กลเม็ดการจัดการลูกค้าให้อยู่มือ
 - สรุป 5 คำถามเด็ดที่ควรถามลูกค้ามุ่งหวัง
8. กิจกรรม ฝึกปฏิบัติ การนำเสนอผลิตภัณฑ์อย่างมีกึ๋น
- กิจกรรมนี้ผู้เข้าอบรมจะได้ฝึกปฏิบัตินำเสนอสินค้าด้วยวิธีการที่หลากหลายรูปแบบแต่ลงลึกถึงขั้นตอนและรายละเอียด พร้อมทั้งวิธีการและเทคนิคเฉพาะ ซึ่งต้องการให้พนักงานได้เข้าถึงวิธีการนำเสนอสินค้าอย่างแท้จริง ดูแล้วเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น
 - ขยายในหลากหลายรูปแบบ เช่น ลูกค้ามาเป็นครอบครัว มาคนเดียว รวมถึงมาคู่ชายหญิง
9. การปิดการขายอย่างแนบเนียน
- การหว่านล้อมและดึงเข้าไปในใจลูกค้าก่อนปิดการขาย
 - การปิดการขายด้วยคำถามเปิด
 - การปิดการขายด้วยคำถามปิด
 - การปิดการขายด้วยรถในฝัน
10. กิจกรรม ฝึกปฏิบัติการการปิดการขายที่ลูกค้าปฏิเสธไม่ลง
- กิจกรรมนี้ผู้เข้าอบรมจะได้ลองปิดการขายจากสถานการณ์จริงหรือตัวอย่างจริงที่เคยเกิดขึ้นในการขายและจากเหตุการณ์ที่วิทยากรประสบพบเจอมาแต่ต้องการให้พนักงานได้ลองฝึกปฏิบัติ

Modules 3 การติดตามลูกค้า

11. การโทรติดตามลูกค้าอย่างมืออาชีพเพื่อการกระตุ้นและกระตุ้นต่อม
12. การนัดพบลูกค้าที่มุ่งหวัง
13. การเก็บข้อมูลผู้มุ่งหวัง เพื่อการนำไปใช้ต่อไป
14. **กิจกรรม ฝึกปฏิบัติ การโทรติดตามลูกค้า**
 - **กิจกรรมนี้ ผู้เข้าอบรมจะได้ลองฝึกโทรศัพท์หาลูกค้าอย่างไม่ปล่อยให้หลุดมือ**
15. สรุป คำถาม คำตอบ

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

การติดต่อ: 02-615-4499, 0-2615-4477-8 hipotraining@hotmail.com, www.hipotraining.co.th

PROFESSIONAL INSTRUCTOR

ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

ประวัติการศึกษา

ปริญญาเอก	University of South Australia	Adelaide, Australia
ปริญญาโท	International University of Japan	Niigata, Japan
ปริญญาตรี	Chulalongkorn University	Bangkok, Thailand

การทำงานในปัจจุบัน

กรรมการผู้จัดการ บ.ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ ที่ปรึกษาและวิทยากรรับเชิญ
ในด้านบริการ การขาย การตลาดให้แก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและสถาบันฝึก
อบรม เป็นอาจารย์พิเศษและวิทยากรให้แก่มหาวิทยาลัยต่างๆ ตัวอย่างเช่น



- รพ.พญาไท รพ.กรุงเทพฯ รพ.สินแพทย์ รพ.นนทเวช รพ.บางโพ บจ.ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ
- Dusit Executives Development Center โรงแรมดุสิตธานี โรงแรมโอเรียลเต็ล โรงแรมสุขโขทัย Sixsenses เซเวนอีเลเว่น บริษัทในเครือCP Family Mart
- DTAC True Corporation โตโยต้า นิสสัน เนชั่น โตชิบา พานาโซนิค ไทยน้ำทิพย์ (โค้ก) เสริมสุข (เป๊ปซี่) Loreal Shisedo ปตท. Aspac Oil-Castrol บ. King Power บ. Stiebel Eltron
- ธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) สมาคมการตลาด สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED) สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา สถาบันพระปกเกล้า
- บ. Hafele บ. ไฮโยเอเอ (Double A) บ. Jaspal บ. Dapper ไทยประกันชีวิต Ace Insurance ไทยประกันภัยไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ บ. ฟินันซ่า
- ธ.กสิกรไทย ธ.กรุงศรีอยุธยา ธ. เกียรตินาคิน ธ. ออมสิน เบทาโกร บราเดอร์ IEC สถานทูตนิวซีแลนด์ หอแว่น
- บ. ไทยโอชูก้า Terumo บ. Novo Nordisk บ. เบอริงเกอร์ อินเทลไฮม์ บ. IT One Fujitsu CDG G-Able บ. N.Y.K. Shipping การไฟฟ้าฝ่ายผลิต การประปานครหลวง GUSCO บ. Turimo Asia
- บมจ. พร็อพเพอร์ตี้ เพอร์เฟ็ค บมจ. ลิลิต พร็อพเพอร์ตี้ Major Development บมจ. มั่นคงเคหะการ Emperor House บมจ. Unique Engineering Italthai ทักษิณคอนกรีต TCC Capital
- ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย TT&T บ. Sports City (2002)
- บ. CP7-11 บ. CP Consumer บ. CPF Training Center บ. มารีนโกลด์ โปรดักส์ บ. เจียไต่ กลุ่มบริษัท SPC บ. คอนวูด บ. Eternity
- บ. ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม บจ. เซรามิคอุตสาหกรรมไทย (Cotto Tiles) Siam Craft ซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท บริษัทเครื่องสหพัฒนพิบูลย์ Progres Information

- สำนักงานประกันสังคม Voicetel บมจ.ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม Oversea Education
- ม.ขอนแก่น (MBA) ม.นครสวรรค์ ม.หอการค้าไทย ม.รามคำแหง (MBA) ม.เทคโนโลยีมหานคร ม.ศรีปทุม ม.สยาม ม.Saint John (MBA) ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ ม.ราชภัฏสวนดุสิต รวมทั้งบรรยายหลักสูตรอบรมสำหรับผู้สนใจทั่วไป (Public Training)

ประสบการณ์อื่นๆ

ผ่านการทำงานในตำแหน่ง General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด เป็นผู้จัดการบริหารงานขายให้กับบริษัทอุตสาหกรรมนมไทย จำกัด (ผู้ผลิตนมมะลิ เนยออร์คิด) นอกจากนี้ ยังมีประสบการณ์ด้านการเงินการธนาคารกับธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร ฝ่ายการตลาดวิสาหกิจและผลิตภัณฑ์ (ลูกค้ารายย่อย) และฝ่ายบัตรเครดิต และผ่านงานด้านการขายและการตลาดจาก Marriott Royal Garden Resorts Group รวมประสบการณ์ทั้งสิ้นกว่า 20 ปี

ตำราวิชาการ

1. การตลาดบริการ (Services Marketing) กับ ซีเอ็ดยูเคชั่น พิมพ์ครั้งที่ 12 ธ.ค. 2552(หนังสือ Best Seller)



2. รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ (Customer Complaint Management)กับ ซีเอ็ดยูเคชั่นพิมพ์ครั้งที่ 2 ม.ค.50



3. การบริหารงานขาย กับ บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น ปี 2551



งานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง Literature Review of Service Quality Improvement in the Retail Banking Industry พิมพ์ฉบับ เม.ย – มิ.ย. 2546 กับวารสารบริหารธุรกิจ ม. ธรรมศาสตร์ และ งานวิจัยเรื่อง Service Quality Improvement in Thai Retail Banking and its Management Implications พิมพ์ฉบับ ม.ค.- เม.ย. 2547 กับ ABAC Journal มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

การติดต่อ

0-2615-4499, 0-2615-4477-8, hipo-training@hotmail.com เว็บไซต์

www.hipotraining.com

PROFESSIONAL INSTRUCTOR

อาจารย์สุพจน์ กฤษฎาธาร

ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร (Executive MBA)

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

ปริญญาตรี เกษตรศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



การทำงานในปัจจุบัน

ทำงานในตำแหน่ง General Manager ให้กับบริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด เป็นวิทยากรและที่ปรึกษาให้กับบริษัทเอกชนและหน่วยงานภาครัฐ ตัวอย่าง เช่น

- สำนักงานประกันสังคม สมาคมเกษตรกรรมชุมชนแห่งประเทศไทย สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED) สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง โรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บริษัทดุสิตพัฒนาเพื่อผู้บริหาร จำกัด (เครือโรงแรมดุสิตธานี) โรงแรมดาราทวี เชียงใหม่
- บมจ. ปตท. บมจ. ปูนซิเมนต์ไทย บมจ. คริสเตียนนีและนิลเส็น(ไทย) บมจ. ผลิตภัณฑ์ตราเพชร บมจ. เซ็นทรัลพัฒนา บมจ. Central Food Retails บจ. Toshiba Carrier บจ. Panasonic Management บจ. CPF Training Center บมจ. CP Land บมจ. CP All บมจ. TCC Land
- บมจ. เบทาโกร บมจ. ปัญญาธารา บมจ. ดีแทค บมจ. ทู คอร์ปอเรชั่น บมจ. ไมเนอร์ฟู้ด กรุ๊ป ธ.ทหารไทย ธ.ไทยพาณิชย์ ธ.เกียรตินาคิน ธ.กรุงศรีอยุธยา ธ.กรุงไทย ธ.ออมสิน ธ.ซูมิโตโม มิตรชุย คอร์ปอเรชั่น ธ.เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร บมจ. กรุงศรีออดี
- บมจ. Property Perfect บมจ. มั่นคงเคหะการ บมจ. NC Housing Group บจ. UniThai Shipyard and Engineering บมจ. CDG Group บมจ. หอแว่น บจ. โอทิส เอลิเวเตอร์ (ประเทศไทย) บจ. ไทยยาซากิ บจ. IT One บจ. Affinity Solution บมจ. หาญเอ็นจิเนียริง บมจ. เดียวสงสีลมบจ. คาเนโบ (ประเทศไทย) บจ. ยัสपाल บมจ. เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ กรุ๊ป บมจ. กระจกไทยอาซาฮี บมจ. คำเหล็กไทย บมจ. น้ำตาลมิตรผล บจ. สิทธิพร แอสโซซิเอท บจ. Nippon Express
- มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี บมจ. ไทยทิกเก็ต เมเจอร์ บจ. บางกอก ฟอรัช บจ. วิศวะกรรมเคมี บจ. Hafele บจ. Jardine Engineering บจ. Diebold (Thailand) บจ. Kodak (Thailand) บจ. Thai Glico บมจ. SB Furniture บมจ. ไทยประกันชีวิต

บมจ.วิริยะประกันภัย บมจ. ไทยประกันภัย บมจ. นวกิจประกันภัย บมจ. AEGON Direct & Affinity Marketing Services บจ. บุญพาประกันภัย บจ. GMM O-Shopping บจ. Jagota บจ. SEIKO

- บจ. Blackmores บจ. Novo Nordisk บจ. Thai Otsuka บจ. General Hospital Products บจ. Takeda (Thailand) บจ. Boehringer Ingelheim (Thai) บจ. Sanofi Aventis บจ. Fresenius Kabi บจ. Ferring Pharmaceuticals บจ. Great Eastern Drugs โรงพยาบาลในเครือ BDMS โรงพยาบาลสมิติเวช โรงพยาบาลธรรมศาสตร์รังสิต โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (สหภาพชาติไทย) โรงพยาบาลบางโพ โรงพยาบาลเวชธานี บจ. Royal Canin บจ. ดีทีแฮล์ม บมจ. ไฮโย เอ เอ บมจ. เอียร์สุรัตน์ สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) บจ. Schenker (Thai) บจ. บมจ. BEC Tero บจ. โตโยต้ามอเตอร์ บจ. ตรีเพชรอีซูซุเซลส์ บจ. สยามนิสสัน บจ. เซฟโลเรต เซลส์ บจ. ฮอนด้า ออโตโมบิล บจ. เอพี ฮอนด้า เป็นต้น

เป็นวิทยากรบรรยาย และฝึกอบรมให้หลักสูตร สำหรับผู้สนใจทั่วไป (Public Training) ทางด้านการขาย การตลาด การบริการ การบริหาร และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น หลักสูตรสุดยอดเทคนิคการขายกับลูกค้า หลากหลายรูปแบบ การขายและการเจรจาต่อรองอย่างพลิกสถานการณ์ การจัดการกับข้อร้องเรียนและความไม่พอใจของลูกค้า การวางแผนการขายและการตลาด การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้สูงสุด เป็นต้น

- อาจารย์พิเศษ สาขาวิชาการตลาด และการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ของศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ประสบการณ์ทำงานอื่น ๆ

เคยทำงานในตำแหน่ง Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอริส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา ผ่านงานในตำแหน่ง Product Manager ฝ่ายการตลาด บริษัท เซอร์เวียร์ (ประเทศไทย) จำกัด จากฝรั่งเศส นอกจากนี้ยังเคยผ่านงานฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทเวชภัณฑ์ชั้นนำจากเยอรมนี รวมประสบการณ์การทำงานด้านการขาย การตลาดและการบริการกว่า 30 ปี

หัวข้อการบรรยาย

- การขาย การตลาด และการบริการ (Sales, Marketing and Services)
- การบริหารและการจัดการสำหรับหัวหน้างานและผู้จัดการ (Management)
- การพัฒนาความคิดและทัศนคติ (Thinking and Attitude)

ตำราวิชาการ

การบริหารงานขาย (Sales Management) กับ บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ (Customer Complaint Management) กับ บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

การติดต่อ: 0-2615-4499, 0-2615-4477-8, hipotraining@gmail.com, www.hipotraining.co.th

www.hipotraining.co.th