

TRAINING OUTLINE

หลักสูตร Customer Focus on Sales

(อ่านและวิเคราะห์ในงานขายและบริการ)

วิทยากร: ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

PRINCIPLES

โครงการฝึกอบรมภายในองค์กร (In-house Training) เป็นวิธีการอย่างหนึ่งของการพัฒนาองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและการดำเนินงานของทุกฝ่ายภายในองค์กร และยังเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่สามารถช่วยปรับแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และจัดสรรงบประมาณได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า สถาบันที่ปรึกษาและพัฒนาบุคลากร แอนด์ เวิร์ค มีความยินดีและขอเสนอโครงการฝึกอบรมสัมมนาสำหรับองค์กรของท่าน โดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน

OBJECTIVES

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการเทคนิคและจิตวิทยาในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า (Customer Need Analysis) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมฝึกทักษะการวิเคราะห์ประเภทลูกค้าที่หลากหลาย การอ่านพฤติกรรมลูกค้า และสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

AREAS OF STUDY

1. เจาะลึกความต้องการของลูกค้าระดับภาพใหญ่ (Macro) และระดับบุคคล (Micro)
2. การวิเคราะห์ปัญหา และความต้องการของลูกค้าให้...ตรงใจ...โดนใจ
กิจกรรมการเรียนรู้ : แบ่งกลุ่มระดมสมองค้นหาที่มาของปัญหา และความต้องการลูกค้า และแยกแยะกลุ่มความต้องการของลูกค้า เพื่อเสนอวิธีการขายและการให้บริการ
3. หลักการเบื้องต้นของการทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า 2 ประการ
 - ความต้องการส่วนตัว (Personal Needs)
 - ความต้องการต่อการปฏิบัติ (Practical Needs)
4. การวิเคราะห์พฤติกรรมและการจับสัญญาณการซื้อและการให้บริการของลูกค้า
 - ประเภทลูกค้าพึง ปัญหาที่ลูกค้าอยากใช้บริการ แต่มีความกลัวๆ กลัวๆ เพราะอะไร

- **ประเภทลูกค้าใช้** ลูกค้าที่ใช้บริการ หรือตกลง รับบริการแล้ว ขอยกเลิกกลางอากาศ เพราะอะไร
- **ประเภทลูกค้าพูด** ทำไมลูกค้ามักจะบ่นติโน่น ตีนี่ หลายๆ อย่างกับเจ้าหน้าที่ขายและบริการ แล้ว บางครั้งก็ตำหนิบริษัท
- **ประเภทลูกค้าเดิน** อยู่ดีๆ ลูกค้าก็โทรศัพท์ หรือเดินมาขอใช้บริการของตนเอง โดยไม่ต้องเห็น้อย เหตุที่มา ที่ไปอยู่ตรงไหน

5. การสร้างความพึงพอใจให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าสำหรับการขายและการบริการ

- ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills)
- การหว่านล้อมโน้มน้าว (Persuasiveness)
- การสร้างความมั่นใจ (Confidence)
- ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
- การสร้างมิตรภาพต่อการบริการ (Friendliness)
- ความรู้ในตัวสินค้า (Product Knowledge)
- ทักษะการขาย (Selling Skills)

กิจกรรมการเรียนรู้ : ทำแบบทดสอบความสามารถ 7 ลักษณะ และการวิเคราะห์ผลภาพรวม

6. วิธีการนำเสนอขายและการบริการเพื่อการกระตุ้นให้ลูกค้าสนใจสินค้าและผลิตภัณฑ์

- การสร้างความสนใจระหว่างนักขายกับลูกค้า
- การค้นหาความจำเป็น และความต้องการของลูกค้า
- การเสนอขายโดยเน้นผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ
- การกำหนดข้อเสนอสำหรับการเจรจาต่อรอง
- การจับสัญญาณต่างๆ ระหว่างการเจรจาต่อรอง
- การใช้คำพูดสำหรับการเจรจาต่อรอง

WORKSHOP: ฝึกทักษะการนำเสนอสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในสถานการณ์การนำเสนอแบบทั่วไป (Formal Approach Presentation) และการนำเสนอแบบมีความยุ่งยาก (Difficult Approach Situations)

7. เทคนิคการอ่านพฤติกรรมลูกค้ากับการวิเคราะห์ความต้องการลูกค้า

- ผ่านการพบตัว(Face to Face)
- ผ่านทางโทรศัพท์ (On Call)

8. สรุปประเด็น/คำถามแลกเปลี่ยนประสบการณ์/ปิดการสัมมนา

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

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

www.hipotraining.co.th