

Communication & Negotiation (Sales Dialogue)

อาจารย์วิชาวุธ จริงจิตร

COMMUNICATION & NEGOTIATION (SALES DIALOGUE)

Course ID	Course Name	Time
	Communication & Negotiation (Sales Dialogue)	1 วัน

หลักการและเหตุผล

การคำนึงถึงประโยชน์ที่องค์กรของตนจะได้รับอย่างคุ้มค่าที่สุดเป็นเรื่องปกติของการสร้างความร่วมมือทางธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของคู่ค้า หรือลูกค้า และไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็ก กลาง หรือใหญ่ก็ตาม หนึ่งในทักษะสำคัญที่นักธุรกิจ นักขาย และนักเจรจาทุกคนต่างต้องมี เพื่อหลบเลี่ยงสถานการณ์ที่ต้องเป็นฝ่าย “ยอมให้” ตลอดกาล จึงเป็น ทักษะการเจรจาต่อรอง (Negotiation Skill)

ทักษะการเจรจาต่อรองที่ดี ไม่ใช่เพียงแค่ต้องพูดเป็น วาทศิลป์ดี เอาใจลูกค้าได้เท่านั้น แต่ต้องรู้จักวิเคราะห์ และทำความเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าให้ได้ เพื่อการประเมินทรัพยากรที่จะใช้แลกเปลี่ยนได้อย่างเหมาะสม ให้ได้ทั้งความสัมพันธ์อันดีกับคู่เจรจา และผลลัพธ์ทางธุรกิจตามเป้าหมายที่ต้องการ

หลักสูตรนี้จึงได้ออกแบบขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจหลักการสำคัญในการเจรจาต่อรอง และเครื่องมือ เทคนิค และ Framework ช่วยคิด ในการค้นหากลยุทธ์ที่จะใช้เจรจาต่อรองภายใต้ทรัพยากรและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่บริษัทอนุญาตให้ได้อย่างเหมาะสม ผ่านกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม และฝึกปฏิบัติในแต่ละทักษะสำคัญที่ควรมี เพื่อให้มั่นใจได้ว่า หลังจบอบรมแล้ว ผู้เข้าอบรมจะสามารถนำทักษะที่ได้เรียนรู้ไปใช้ปฏิบัติงานขายได้จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจหลักการสำคัญในการเจรจาต่อรอง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเทคนิคพื้นฐานในการเจรจาต่อรอง เช่น BATNA, ZOPA, Trading Item
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะเจรจาต่อรองด้วยทรัพยากรและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่บริษัทอนุญาตให้ใช้ได้

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: หลักการและความสำคัญของการเจรจาต่อรองที่ดี

- การเจรจาต่อรองคืออะไร
- Trading Item / BATNA คืออะไร
- ผลลัพธ์ของการเจรจาต่อรอง

ส่วนที่ 2: Sales Negotiation Techniques

- เทคนิคในการเจรจาต่อรอง
- การเตรียมข้อมูลให้พร้อมก่อนเริ่มเจรจาต่อรอง
- 12 ขั้นตอนในการเตรียมตัวเพื่อการเจรจาต่อรอง
- Case ตัวอย่างเพื่อความเข้าใจและการนำไปใช้จริง

ส่วนที่ 3: Sales Communication Skills

- เทคนิคการตอบข้อโต้แย้ง
- ปิดการขายอย่างไรให้ได้ผล

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Workshop 1 : Trading Item ขององค์กร	<ul style="list-style-type: none">● Negotiation Kit ที่นำมาใช้ในการเจรจาต่อรองในงานได้จริง
Workshop 2 : การเจรจาต่อรองภาคปฏิบัติ	<ul style="list-style-type: none">● ทักษะการเจรจาต่อรอง

กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานขายทุกระดับ
2. หัวหน้างานขาย

รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- บรรยาย แบบประเมิน กิจกรรมกลุ่ม Role Play และ Workshop

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none">• การเจรจาต่อรองที่สามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดี และรักษาผลประโยชน์ที่องค์กรควรได้รับได้อย่างเหมาะสม• การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเจรจาต่อรอง ทำให้เพิ่มความน่าเชื่อถือ และแสดงความเป็นมืออาชีพ	<ul style="list-style-type: none">• การเจรจาที่ต้องเป็นฝ่ายยอมถอย โดยไม่สามารถรักษาผลประโยชน์ต่อองค์กรไว้ได้เลยสักทาง• การตั้งต้นเจรจาให้ได้แค่ตามที่กำหนด จนเสียความสัมพันธ์กับลูกค้า / คู่ค้าไป

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร Communication & Negotiation (Sales Dialogue)

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: หลักการและความสำคัญของการเจรจาต่อรองที่ดี</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การเจรจาต่อรองคืออะไร ● Trading Item / BATNA คืออะไร ● ผลลัพธ์ของการเจรจาต่อรอง
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 2: Sales Negotiation Techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เทคนิคในการเจรจาต่อรอง ● การเตรียมข้อมูลให้พร้อมก่อนเริ่มเจรจาต่อรอง ● 12 ขั้นตอนในการเตรียมตัวเพื่อการเจรจาต่อรอง ● Case ตัวอย่างเพื่อความเข้าใจและการนำไปใช้จริง
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	Workshop 1 : Trading Item ขององค์กร
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	<p>ส่วนที่ 3: Sales Communication Skills</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เทคนิคการตอบข้อโต้แย้ง ● ปิดการขายอย่างไรให้ได้ผล <p>Workshop 2 : การเจรจาต่อรองภาคปฏิบัติ</p>
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม