

# Professional Selling Skill

อาจารย์ชัยวัฒน์ คิริโต

Course ID	Course Name	Time
	Professional Selling Skill	1 วัน

## หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันนักขายมืออาชีพ ต้องพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพราะคู่แข่งในธุรกิจเองต่างก็มีการปรับเปลี่ยนสินค้าและกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานตลอดเวลา เป็นสาเหตุให้ลูกค้าต่างมีทางเลือกมากขึ้น นำไปสู่ความต้องการที่หลากหลาย

ดังนั้นนักขายมืออาชีพ จึงต้องเพิ่มพูนความรู้ และทักษะการขาย ตลอดจนเทคนิคและศิลปะการขายอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด พร้อมสร้างความประทับใจ และเพิ่มโอกาสในการขายให้กับองค์กรได้มากขึ้น

หลักสูตรนี้จึงได้ออกแบบขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจความสำคัญและแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าผ่านงานขาย พร้อมเรียนรู้วิธีการฟังเพื่อให้เข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และวิธีการแนะนำสินค้า / บริการแบบกระชับ ตรงประเด็น และตรงใจลูกค้า ผ่านกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม และฝึกปฏิบัติในแต่ละทักษะที่สำคัญที่ควรมี เพื่อให้มั่นใจได้ว่าหลังจบอบรมแล้ว ผู้เข้าอบรมจะสามารถนำทักษะที่ได้เรียนรู้ไปใช้ปฏิบัติงานขายได้จริง

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญและแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าผ่านงานขาย
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการฟังเพื่อให้เข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะการแนะนำสินค้า / บริการแบบกระชับ ตรงประเด็น และตรงใจลูกค้า

## หัวข้อการบรรยาย

### ส่วนที่ 1: ทำหน้าที่ของนักขายมืออาชีพ

- ความหมายและความสำคัญของงานขายอย่างมืออาชีพ
- การสร้างความผูกพันกับลูกค้า (Customer Engagement)
- ทำหน้าที่ กับ การสร้างความผูกพันกับลูกค้า
- กรอบความคิดเชิงบวกในการขายอย่างมืออาชีพ

### ส่วนที่ 2: เตรียมตัวให้พร้อมก่อนการขาย

- พฤติกรรมของลูกค้า และวิธีรับมือ
- ตัวเรา
- คู่แข่ง
- สินค้าและบริการ

### ส่วนที่ 3: 6 ขั้นตอนการขายอย่างมืออาชีพ

- การเปิดการขาย ด้วยการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
  - Build Rapport
  - Self Esteem
- ค้นหาความต้องการของลูกค้า
  - เทคนิคการฟังแบบ Empathy
  - เทคนิคการหา SCIL เพื่อหาช่องทางการเสนอขาย
- การนำเสนอขาย
  - FAB Model
  - การปิด Pain / Gain Point
- การตอบข้อซักถาม หรือข้อโต้แย้ง
- ปิดการขายด้วยการสังเกตสัญญาณจากคำพูด น้ำเสียง ท่าทาง
- การติดตามลูกค้าเพื่อการขาย

## กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Workshop 1 : ฝึกสร้างความสัมพันธ์เพื่อเปิดการขาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจวิธีการสร้างความสัมพันธ์เพื่อเปิดการขาย</li> </ul>
Workshop 2 : ฝึกค้นหาความต้องการของลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทักษะการฟังแบบ Empathy และการหาโอกาสในการเสนอขาย</li> </ul>
Workshop 3 : วิเคราะห์สินค้าผ่าน FAB Model	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทักษะการนำเสนอสินค้าด้วย FAB Model</li> </ul>
Workshop 4 : ฝึกนำเสนอขายให้ลูกค้าแต่ละประเภท	<ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจแนวทางประยุกต์ใช้ทักษะที่ได้เรียนรู้ตลอดวัน เพื่อสร้างความประทับใจในการเสนอขายให้ได้ผล</li> </ul>

### กลุ่มเป้าหมาย

- พนักงานขายทุกระดับ
- หัวหน้างานขาย

### รูปแบบการฝึกอบรม

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

### ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"> <li>ทัศนคติของพนักงานขายให้เปิดใจรับลูกค้า และมองหาโอกาสในการขาย</li> <li>การแนะนำสินค้าได้อย่างกระชับ ชัดเจน ตรงประเด็น และตรงกับความต้องการของลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การขายที่ไม่น่าประทับใจ และไม่เป็นที่จดจำ</li> </ul>

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ  
หลักสูตร Professional Selling Skill

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: ทักษะคตินักขายมืออาชีพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ความหมายและความสำคัญของงานขายอย่างมืออาชีพ</li> <li>● การสร้างความผูกพันกับลูกค้า (Customer Engagement)</li> <li>● ทักษะคติ กับ การสร้างความผูกพันกับลูกค้า</li> <li>● กรอบความคิดเชิงบวกในการขายอย่างมืออาชีพ</li> </ul>
10.30 น.	<p>พักเบรก 15 นาที</p>
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 2: เตรียมตัวให้พร้อมก่อนการขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● พฤติกรรมของลูกค้า และวิธีรับมือ</li> <li>● ตัวเรา</li> <li>● คู่แข่ง</li> <li>● สินค้าและบริการ</li> </ul> <p>ส่วนที่ 3: 6 ขั้นตอนการขายอย่างมืออาชีพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การเปิดการขาย ด้วยการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Build Rapport</li> <li>○ Self Esteem</li> </ul> </li> </ul> <p>Workshop 1 : ฝึกสร้างความสัมพันธ์เพื่อเปิดการขาย</p>
12.00 น.	<p>พักรับประทานอาหารกลางวัน</p>
13.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ค้นหาความต้องการของลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> <li>○ เทคนิคการฟังแบบ Empathy</li> <li>○ เทคนิคการหา SCIL เพื่อหาช่องทางการเสนอขาย</li> </ul> </li> </ul> <p>Workshop 2 : ฝึกค้นหาความต้องการของลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การนำเสนอขาย <ul style="list-style-type: none"> <li>○ FAB Model</li> <li>○ การปิด Pain / Gain Point</li> </ul> </li> </ul> <p>Workshop 3 : วิเคราะห์สินค้าผ่าน FAB Model</p>
14.30 น.	<p>พักเบรก 15 นาที</p>
14.45 น.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การตอบข้อซักถาม หรือข้อโต้แย้ง</li> <li>● ปิดการขายด้วยการสังเกตสัญญาณจากคำพูด น้ำเสียง ท่าทาง</li> <li>● การติดตามลูกค้าเพื่อการขาย</li> </ul> <p>Workshop 4 : ฝึกนำเสนอขายให้ลูกค้าแต่ละประเภท</p>
16.00 น.	<p>ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม</p>