

# Sales & Service Excellence Intensive

เทคนิคการขายและการบริการที่เหนือชั้น

อาจารย์ธนเดช ทิพยอภิษยากุล

## SALES & SERVICE EXCELLENCE INTENSIVE

Course ID	Course Name	Time
	Sales & Service Excellence Intensive	1 วัน

### หลักการและเหตุผล

ถ้าเรามีบริการในการขายที่ดี จะสร้างความพึงพอใจจากลูกค้าได้ แต่หากเรามีบริการในการขายที่เหนือชั้น จะสร้างความประทับใจจากลูกค้า และเกิดการจดจำได้อย่างไม่รู้ลืม

การจะส่งมอบการบริการในการขายที่เหนือชั้นได้นั้น นอกจากการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีได้แล้ว ยังจะต้องเจาะลึกถึงใจลูกค้าแต่ละคน ยิ่งเราสามารถเข้าไปนั่งอยู่ในใจของลูกค้าได้สักเท่าไร เราก็จะได้ใจจากลูกค้ามากขึ้นเท่านั้น ซึ่งย่อมช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี และกระตุ้นการขายได้ง่ายขึ้น

หลักสูตรนี้จึงได้ออกแบบและพัฒนาขึ้น เพื่อพัฒนาศักยภาพกลุ่มหัวหน้าทีมขาย ต่อยอดเติมเต็ม และเพิ่มทักษะการขายและการบริการอย่างเหนือชั้น ด้วยการสร้างความเข้าใจในประเภทของลูกค้าเชิงลึก คำพูดและพฤติกรรมที่ลูกค้าแสดงออกมา (ต่อยอด จากหลักสูตร Basic) เพิ่มเทคนิคการขายและบริการเพื่อการโน้มน้าว สร้างความประทับใจ และการบริหารจัดการเมื่อลูกค้า complaint ลงลึกในเทคนิคของการขายแบบมีอาชีพ เน้นจุด Touch points ของทางบริษัท กระบวนการจัดการข้อโต้แย้งและข้อร้องเรียนของลูกค้า ความฉลาดทางอารมณ์ การสื่อสาร ฝึกการฟังแบบ Active Listening และ Steps ในการจัดการ complaint ของลูกค้าได้ทันทีแบบมีอาชีพ ด้วยรูปแบบการเรียนรู้ผ่าน workshop แบบ participative และ coaching-based workshop เน้นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การร่วมเรียนรู้เทคนิคใหม่ๆ และ การลองทำ case จริง ให้ feedback จริงในหลักสูตรนี้ เพื่อป้อนให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำไปใช้ได้ทันที

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการใส่ใจต่อความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกันของลูกค้าแต่ละประเภท
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจวิธีการวิเคราะห์ และสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าแต่ละประเภท
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะรับมือการขาย การบริการ การวิเคราะห์ ลูกค้า และการรับมือกับปัญหาที่นำไปสู่การ complaint

## หัวข้อการบรรยาย

### ส่วนที่ 1: เข้าใจลูกค้าในทุกแง่มุม

- ต่อยอดการ Scan ลูกค้า และประเภทของลูกค้า
- กลยุทธ์การจับติด และการสร้างความประทับใจ
- วิธีการขายและบริการให้ “จับติด” แบบมืออาชีพ
- จุดระเบิด ของลูกค้าแต่ละประเภท (Angry Triggers)
- พฤติกรรมที่แสดงออกมาของลูกค้าแต่ละประเภท

### ส่วนที่ 2: Master selling 4.0 - Sell and service like an expert

- กลยุทธ์การขายแบบ MASTER
- Mindset ของการขายและบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้า
- Step ในการขายแบบ Master (I SEE U GO)
  - Ideal ทำความเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า
  - Situation สอบถามสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
  - Experience เปรียบเทียบสถานการณ์
  - Expectation ลูกค้ามีความคาดหวังอะไรอีกบ้าง
  - Understand แสดงความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ ที่สนทนามา
  - Gathering the information & Needs รวบรวมข้อมูลและความต้องการของลูกค้า
  - Of Course นำเสนอสินค้าให้เหมาะสมและตรงความความต้องการของลูกค้า
- เทคนิค (ต่อยอด) การขายและการบริการเพื่อสร้างความประทับใจ แบบโน้มน้าวเพื่อลูกค้าแต่ละประเภท
- การบริการที่แตกต่างสำหรับลูกค้าแต่ละประเภท
- การขายและบริการเมื่อเจอลูกค้า complaint

## กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

กิจกรรม / Workshop	ผลที่ได้รับ
Activity 1: Know your customers	<ul style="list-style-type: none"> <li>ตระหนักถึงความสำคัญของการเข้าใจลูกค้าอย่างแท้จริง ไม่ใช่คิดไปเอง</li> </ul>
Workshop 1: Under the masks: เข้าใจลูกค้าในทุกแง่มุม	<ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจวิธีการสื่อสาร พฤติกรรมที่แสดงออก และความต้องการของลูกค้าแต่ละประเภท</li> </ul>
Activity 2: Selling like a master	<ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจเทคนิคการขาย เจิงที่ปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มอัตรา การซื้อซ้ำ และรักษาสัมพันธภาพที่ยืนยาวกับลูกค้า</li> </ul>
Workshop 2: Real cases and direct applications	<ul style="list-style-type: none"> <li>ฝึกการรับมือการขาย การบริการ การวิเคราะห์ ลูกค้า และ การรับมือกับปัญหาที่นำไปสู่การ complaint</li> </ul>

### กลุ่มเป้าหมาย

- หัวหน้าทีมขายและทีมบริการ

### รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง 30 นาที)
- บรรยาย กิจกรรม และ Workshop

### ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"> <li>การตอบสนองในการให้บริการเพื่อการขายได้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละประเภท</li> <li>วิธีการโน้มน้าว และรับมือกับ Complaint ของลูกค้าในการขายและบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การรับมือข้อโต้แย้ง และข้อร้องเรียนที่ไม่เหมาะสม จึงไม่สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้</li> </ul>

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ  
หลักสูตร Sales & Service Excellence Intensive

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	Activity 1: Know your customers Workshop 1: Under the masks: เข้าใจลูกค้าในทุกแง่มุม
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	ส่วนที่ 1: เข้าใจลูกค้าในทุกแง่มุม <ul style="list-style-type: none"> <li>• ต่อยอดการ Scan ลูกค้า และประเภทของลูกค้า</li> <li>• กลยุทธ์การจับติด และการสร้างความประทับใจ</li> <li>• วิธีการขายและบริการให้ “จับติด” แบบมืออาชีพ</li> <li>• จุดระเบิด ของลูกค้าแต่ละประเภท (Angry Triggers)</li> <li>• พฤติกรรมที่แสดงออกมาของลูกค้าแต่ละประเภท</li> </ul>
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	Activity 2: Selling like a master ส่วนที่ 2: Master selling 4.0 - Sell and service like an expert <ul style="list-style-type: none"> <li>• กลยุทธ์การขายแบบ MASTER</li> <li>• Mindset ของการขายและบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้า</li> </ul>
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Step ในการขายแบบ Master (I SEE U GO) <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ideal ทำความเข้าใจความคาดหวัง ของลูกค้า</li> <li>o Situation สอบถามสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน</li> <li>o Experience เปรียบเทียบสถานการณ์</li> <li>o Expectation ลูกค้ามีความคาดหวังอะไรอีกบ้าง</li> <li>o Understand แสดงความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ ที่สนทนา มา <ul style="list-style-type: none"> <li>o Gathering the information &amp; Needs รวบรวมข้อมูลและ ความต้องการของลูกค้า</li> <li>o Of Course นำเสนอสินค้าให้เหมาะสมและตรงความ ความ ต้องการของลูกค้า</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• เทคนิค (ต่อยอด) การขายและการบริการเพื่อสร้างความประทับใจ แบบโน้มน้าวเพื่อลูกค้าแต่ละประเภท</li> <li>• การบริการที่แตกต่างสำหรับลูกค้าแต่ละประเภท</li> <li>• การขายและบริการเมื่อเจอลูกค้า complaint</li> </ul> Workshop 2: Real cases and direct applications
16.30 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม