

เทคนิคการขายและการบริการ อย่างมืออาชีพ

อาจารย์ภูมินทร์ มีชั้นหมาก

เทคนิคการขายและการบริการอย่างมืออาชีพ

Course ID	Course Name	Time
	เทคนิคการขายและการบริการอย่างมืออาชีพ	1 วัน

หลักการและเหตุผล

ในสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงเช่นปัจจุบัน การขายที่ถนัดเรื่องกลยุทธ์ด้านราคาอย่างเดียวย่อมอาจต้องคิดหนัก เพราะลูกค้าต่างมีสินค้าให้เลือกเปรียบเทียบได้มากมาย นอกจากนี้ยังมีปัจจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมลูกค้าที่มักซื้อสินค้าด้วยอารมณ์ ความรู้สึก นักขายมืออาชีพที่จะประสบความสำเร็จในงานขายได้นั้นจึงต้องสามารถตีโจทย์ หรือ คิดวิเคราะห์ได้อย่างรวดเร็ว และเฉียบพลัน มีวิธีการเสนอขายที่สร้างความแตกต่าง ตรงใจ ตรงประเด็น รวดเร็ว และมีชั้นเชิง รวมถึงต้องมีความพร้อมที่จะปรับตัวตามสถานการณ์ และลูกค้าแต่ละประเภทได้

ดังนั้นนักขายมืออาชีพ จึงต้องเพิ่มพูนความรู้ และทักษะการขาย ตลอดจนเทคนิคการขาย และการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด พร้อมสร้างความประทับใจ และเพิ่มโอกาสในการขายให้กับองค์กรได้มากขึ้น

หลักสูตรนี้จึงได้ออกแบบขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจความสำคัญและแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าผ่านงานขาย และการบริการ พร้อมเรียนรู้วิธีการฟังเพื่อให้เข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และวิธีการแนะนำสินค้า / บริการแบบกระชับ ตรงประเด็น และตรงใจลูกค้า ผ่านกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม และฝึกปฏิบัติในแต่ละทักษะสำคัญที่ควรมี เพื่อให้มั่นใจได้ว่าหลังจบอบรมแล้ว ผู้เข้าอบรมจะสามารถนำทักษะที่ได้เรียนรู้ไปใช้ปฏิบัติงานขายได้จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างทัศนคติเชิงบวกที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายและการบริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของนักขาย
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะไปสู่การขายและการบริการที่เป็นมืออาชีพ

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: ปัญหาของนักขาย

- เรียนรู้และเข้าใจปัญหาของการขาย
- นักขายต้องเข้าใจธรรมชาติของการขาย
- เปลี่ยนจุดด้อยให้เป็นจุดเด่น

ส่วนที่ 2: เทคนิคของนักขาย

- เรียนรู้อารมณ์ของลูกค้า
- การสื่อสารที่สร้างสรรค์

ส่วนที่ 3: นักบริการต้องเปลี่ยนแปลงอย่างไร

- เปลี่ยนความคิดเพื่อยกระดับการบริการ
- มองปัญหาเป็นความท้าทาย

ส่วนที่ 4: ทักษะสำคัญในการบริการ

- เรียนรู้พฤติกรรมธรรมชาติลูกค้า
- คุณภาพทักษะบริการด้านไหน
- การนำเสนอที่สร้างสรรค์

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Workshop 1 : Taxi	<ul style="list-style-type: none">• เพื่อพัฒนาทักษะด้านการขายและการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจ
Workshop 2 : ภาพไร้อกรอบ	<ul style="list-style-type: none">• เพื่อพัฒนาทักษะการนำเสนอ และ ความคิดสร้างสรรค์
Workshop 3 : วิศกรจำเป็น	<ul style="list-style-type: none">• เพื่อพัฒนาทักษะการเจรจาต่อรอง และการสื่อสารที่สร้างสรรค์

กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานทุกระดับ

รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- บรรยาย และกิจกรรม Workshops

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none">• ทักษะคิด และมุมมองการทำงานเชิงบวกของนักศึกษา• การขายอย่างเข้าใจลูกค้า• การให้บริการที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้มากขึ้น• ทักษะคิดในการปรับเปลี่ยนกรอบความคิด เพื่อพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้น	<ul style="list-style-type: none">• การขายที่ไม่สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้• การรับมือกับอารมณ์รุนแรงของลูกค้าที่ไม่เหมาะสม จนลดทอนความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร เทคนิคการขายและการบริการอย่างมืออาชีพ

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: ปัญหาของนักขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เรียนรู้และเข้าใจปัญหาของการขาย ● นักขายต้องเข้าใจธรรมชาติของการขาย ● เปลี่ยนจุดด้อยให้เป็นจุดเด่น <p>Workshop 1 : Taxi</p>
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 2: เทคนิคของนักขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เรียนรู้อารมณ์ของลูกค้า ● การสื่อสารที่สร้างสรรค์
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 3: นักบริการต้องเปลี่ยนแปลงอย่างไร</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เปลี่ยนความคิดเพื่อยกระดับการบริการ ● มองปัญหาเป็นความท้าทาย <p>Workshop 2 : ภาพไร้กรอบ</p>
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	<p>ส่วนที่ 4: ทักษะสำคัญในการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เรียนรู้พฤติกรรมธรรมชาติลูกค้า ● คุณภาพทักษะบริการด้านไหน ● การนำเสนอที่สร้างสรรค์ <p>Workshop 3 : วิศกรจำเป็น</p>
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม