



Course outline เทคนิคการวางแผนการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ (Professional Tele Sale Planing)

(หลักสูตร 2 วัน)

อาจารย์สุมิหชา ชอบชัย

โค้ชและที่ปรึกษา

การขายทางโทรศัพท์ สร้างความประทับใจ ใส่ใจแผนงาน บริหารยอดขาย

หลักการ/แนวความคิด

- ❖ การแข่งขันทางธุรกิจเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน มีแนวคิดทั้งด้านการเพิ่มรายได้และการลดค่าใช้จ่าย หรือทำทั้งสองอย่างในเวลาเดียวกัน ซึ่งเป็นสิ่งบ่งบอกถึงศักยภาพการบริหารองค์กร
- ❖ เป็นที่น่าสนใจว่าปัจจุบันการใช้โทรศัพท์ในการขายเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มยอดขายได้อย่างคุ้มค่า จึงควรมีการพัฒนากระบวนการและเทคนิคให้สามารถแข่งขันได้ในธุรกิจ
- ❖ การขายทางโทรศัพท์เป็นเทคนิคที่สามารถพัฒนาเป็นการขายแบบเห็นหน้าเห็นตาได้อย่างมีคุณภาพ จากพื้นฐานการถูกปฏิเสธบ่อยครั้ง จึงสามารถบริหารสิ่งแวดล้อมได้อย่างมั่นใจ
- ❖ การเผชิญกับข้อร้องเรียนของลูกค้า สามารถปรับเปลี่ยนเป็นโอกาสในการสร้างยอดขายได้มืออาชีพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมรู้จัก และเข้าใจวิธีการวางแผนงานอย่างมืออาชีพ ด้วยตัวเอง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีเทคนิคการเปิดการขาย จับสัญญาณลูกค้า สร้างความประทับใจ จัดข้อร้องเรียน และปิดการขาย และบริหารงานขายได้อย่างมืออาชีพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริง
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความกระตือรือร้น และมีความสุขในการทำงานอย่างมีความสุขในการพิชิตเป้าหมาย

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline) วันแรก

ช่วงเช้า

- 🌸 ละลายพฤติกรรมก่อนการอบรม
 - แนะนำตัวเอง (ชื่อ-สกุล, จุดเด่นของตนเอง และความฝัน)
 - กลุ่ม (ประชุมตั้งชื่อกลุ่ม พร้อมตั้งสโลแกนหรือมีท่าประกอบให้มีความหมายเป็นภาพลักษณ์ของกลุ่ม)
- 🌸 สำรวจตัวเองเกี่ยวกับงานขายในความคิดของคุณ
 - นิยามงานขายทางโทรศัพท์ของตนเองอย่างไร ?
 - วัตถุประสงค์การรักในงานขายของคุณ ว่ามีมากเพียงใด ?
 - หลุมพรางทางความคิดที่สกัดกั้นความสามารถด้านงานขายทางโทรศัพท์
 - เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางเพื่อก้าวข้ามอย่างสร้างสรรค์(Work Shop)
- 🌸 เทคนิคการเปิดใจลูกค้าด้วยความประทับใจและสร้างคุณค่าให้องค์กร
 - รู้จักและเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์
 - นำเสนอคุณค่าของตัวเองและองค์กร ในมุมมองที่ลูกค้าคาดหวังด้วยคำสำคัญ “Key Word”
- 🌸 เทคนิคการสื่อสาร... ได้ทั้งใจและงาน
 - ฟัง คิด ถาม เขียน พูด ด้วยการเตรียมตัวสนทนาแบบกำหนดเวทีการสนทนา
 - ทักษะคติ “Yes” กับการสื่อสารที่สนุกและท้าทาย
 - การสื่อสารสไตล์ต่างๆ ที่เสริมพลังความสำเร็จ

ช่วงบ่าย

- 🌸 วางแผนการขายทางโทรศัพท์อย่างไร? ให้ประสบความสำเร็จ
 - กลุ่มลูกค้าเป้าหมายขององค์กร ด้วย 5 W 1H (What,Where,When,Why,Who,How)
 - เทคนิคการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างสร้างสรรค์
 - เทคนิคการตั้งเป้าหมายกับการติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์
 - เทคนิคการเขียนสคริปต์ด้วย 5 W สำคัญ ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย(Work Shop)
- 🌸 การฝึกปฏิบัติการติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์ (Role Playing)
 - วางกรอบการสนทนา 2 นาที กับหัวข้อเหล่านี้(ลูกค้า,สินค้า,วิธีการพูด และวัตถุประสงค์ครั้งนี้ที่ยกหู)
 - เทคนิคเปิดการสนทนาด้วย Key Word สำคัญ (บอกคุณค่าขององค์กร)
 - เทคนิคการเก็บข้อมูลด้วย Checklist ความต้องการ
 - วิเคราะห์ระดับความสนใจลูกค้า (ด้วยข้อกำหนดของเราหรือองค์กร)
 - การฝึกปฏิบัติการติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์ด้วยสคริปต์ (Role Playing)

ถาม-ตอบ

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline) วันที่สอง

ช่วงเช้า

- 🌸 **สำรวจแนวคิดด้านการขายอีกครั้ง**
 - ทักษะที่ต้องงานขายของคุณ
 - ระดับความล้มเหลวทางการขายที่เกิดขึ้นพร้อมแนวทางการจัดการความล้มเหลว
- 🌸 **เปลี่ยนความคิด...พลิกชีวิตงานขายของคุณ...ด้วยตัวเอง**
 - อดีต ปัจจุบัน อนาคต กับวงจรความเชื่อมั่นในการเปลี่ยนแปลงตัวเอง
 - วิธีการก้าวข้ามอาการ “ล้มเลิก” กับเทคนิค “นักขายหัวใจสีแดง”
- 🌸 **การติดตามและวิเคราะห์ยอดขายอย่างมืออาชีพ (Work Shop)**
 - ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์ (เหตุการณ์)
 - การประเมินผลสำเร็จงานขาย ด้วย ฟอรัมประเมินความคาดหวัง
 - ความถี่ในการติดตามผลการติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์ด้วยข้อกำหนดร่วมกัน
- 🌸 **การปรับปรุงและพัฒนาแผนการติดต่อกับลูกค้า**
 - เทคนิค 3 ช่องงมห้ศรจรย์ กับการพัฒนาการติดต่อกับลูกค้า
 - พัฒนาคู่มือการติดต่อกับลูกค้าในสไตล์ตัวเอง

ช่วงบ่าย

- 🌸 **กลยุทธ์การเพิ่มการขาย**
 - วางแผนการขายด้วยด้วย Blue Print
 - บริหารยอดขายด้วย Sales Pipeline
 - บริหารลูกค้าด้วย Sales Management Report (SMR)
 - เพิ่มลูกค้าด้วยตารางหลักการตลาด (ตลาด/ลูกค้า)
- 🌸 **เทคนิคการนำเสนอขายเพื่อสร้างความประทับใจลูกค้า**
 - เทคนิคการใช้คำถามค้นหาความต้องการ
 - เทคนิคบริหารความคาดหวังของลูกค้า
 - เทคนิคเปิดการสนทนาด้วย Key Word สำคัญ (บอกคุณค่าขององค์กร)
 - เทคนิคการนำเสนอขายและสร้างยอดขายด้วยความประทับใจ
 - เทคนิคการปิดการขายอย่างสร้างสรรค์
 - จำลองสถานการณ์การติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์ (Role Playing)
- 🌸 **คุณสมบัตินักขายที่องค์กรต้องการ**
- 🌸 **กำหนดแนวทางการพัฒนาตัวเอง (การบ้านสำหรับฝึกฝน)**

ถาม-ตอบ

แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- ❁ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) เพื่อให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- ❁ การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
 - การบรรยาย : เนื้อหาใกล้ตัวเพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้ ด้วยการ ฟัง คิด ถาม เขียน
 - Work Shop : เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน แลกเปลี่ยนด้วยความกระตือรือร้น
 - การนำเสนอ : ฝึกฝนการแสดงออกและการทำงานเป็นทีมด้วยทีมเวิร์ค
 - การตอบคำถาม : กระตุ้นให้ผู้ฝึกอบรมได้คิดและแสดงความคิดเห็นด้วยความสนุก
- ❁ กำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม นำความรู้ที่ได้รับ ไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ

ได้รับคำปรึกษาการบริหารงานขาย (ฉบับการฝึกฝนสไตล์ตัวเองกลับไปฝึกฝน)

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานขาย
- ✓ เจ้าหน้าที่โทร/ธุรการฝ่ายขาย
- ✓ ผู้จัดการทีมงานขาย
- ✓ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานขายและการตลาด

แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- ❁ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) เพื่อให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- ❁ การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
 - ▶ Adult Learning การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ที่มีประสิทธิภาพ
 - ▶ Icebreak การละลายพฤติกรรมด้วยการรู้จัก ชื่นชมตัวเอง
 - ▶ Sharing การบรรยายเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
 - ▶ Work Shop การสร้างความเข้าใจด้วยตัวเอง
 - ▶ Coaching การให้มุมมอง ใช้คำถาม เพื่อดึงศักยภาพของท่าน
 - ▶ Role Playing การจำลองสถานการณ์ให้เห็น/ฝึกจริง
 - ▶ Goal การมีเป้าหมายร่วมกันในการเรียนรู้/พัฒนาทีมงาน

- ❁ กำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม นำความรู้ที่ได้รับ ไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

- ❖ ภาพรวมของหลักสูตร
 - ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
 - ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่นด้วยตัวเอง
 - สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิดของตัวเอง
 - เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วนด้วยตัวเอง
- ❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส
 - กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
 - กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (อย่างไม่กังวล)
 - กระจุกด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
 - กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอ กล้าปรึกษาหัวหน้า และกล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ