



Course outline หลักสูตรโค้ชจรรยา ผู้จัดการทีมงานขาย... ต้องเป็นโค้ช

(หลักสูตร 1 วัน)

นาย ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic Development Consultant

หลักการ/แนวความคิด

- ผู้จัดการทีมขาย จำเป็นต้องมีความสามารถ 3 ด้านหลักๆ คือ
 1. การคิดเชิงกลยุทธ์
 2. ภาวะความเป็นผู้นำ
 3. การบริหารทีมงาน
- การมีความสามารถทั้ง 3 ด้าน ยังไม่เพียงพอ ผู้จัดการทีมงานขายต้องสามารถดึงศักยภาพของทีมงาน ซึ่งยังไม่ได้ถูกใช้ ออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ และต้องคอยกระตุ้นให้เกิดความฮึกเหิมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถพิชิตเป้าหมายที่ต้องการได้ บทบาทที่เหมาะสมคือการเป็นโค้ชให้กับทีมงาน
- ผู้จัดการที่ใช้บทบาทโค้ชในการพัฒนาทีมงาน จำเป็นต้องเข้าใจความต้องการของบุคลากรภายในทีม, สังเกตข้อจำกัดและอุปสรรคที่ทีมงานเผชิญอยู่ จะได้ดำเนินการชี้แนะ เพื่อให้ทีมงานสามารถเอาชนะอุปสรรคได้ด้วยตัวของเขาเอง และทำให้ทีมงานมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของตัวเอง เราเรียกแนวทางนี้ว่า การโค้ชชิ่ง (Coaching)
- การแข่งขันที่รุนแรง และการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ผู้จัดการจะบริหารทีมงานได้ดีควรพัฒนาตัวเองให้เป็นโค้ชที่ดีด้วย โดยทำให้ทีมงานดึงศักยภาพของเขาออกมาเอง ด้วยตัวของเขาเอง ไม่สามารถสั่งให้ทำเหมือนแต่ก่อนได้อีกแล้ว

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ◆ เพื่อให้ผู้จัดการทีมงานขายพัฒนาตัวเอง เพื่อเป็นโค้ชให้กับทีมงาน
- ◆ เพื่อให้ผู้จัดการทีมงานเข้าใจเทคนิคต่างๆ ที่ใช้ในการโค้ชทีมงาน และสามารถนำไปใช้ตามความเหมาะสมของตัวเอง
- ◆ เพื่อสร้างกระบวนการโค้ชของตัวเองขึ้นมา ด้วยตัวเอง และนำไปใช้พัฒนาทีมงาน โดยการฝึกฝนต่อไป

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- ☐ หัวใจสำคัญของผู้จัดการทีมงานขาย (คุณสมบัติที่ดี)
 - ✦ การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic)
 - ✦ การพัฒนาภาวะผู้นำในตัวเอง (Leadership)
 - ✦ การบริหารทีมงานอย่างสร้างสรรค์ (Management)
- ☐ โค้ช.. ทีมงานขายคุณภาพ (เข้าใจทีมงาน)
 - ✦ คุณสมบัติพนักงานขายที่องค์กรต้องการ
 - ✦ หลุมพรางของพนักงานขายที่พบบ่อย
 - ✦ เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด
 - ✦ ก้าวข้ามอุปสรรคของการเปลี่ยนแปลง
- ☐ เทคนิคการโค้ช (Coaching) ให้ทีมงาน (ดึงศักยภาพ)
 - ✦ เรียนรู้ธรรมชาติของมนุษย์
 - ✦ เข้าใจความต้องการของแต่ละบุคคล
 - ✦ การใช้คำถามและรับฟังอย่างตั้งใจ
 - ✦ จิตวิทยาการบริหารและจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา
- ☐ กระบวนการในการโค้ช (Coaching) ให้ได้ประสิทธิภาพ
 - ✦ การเกริ่นนำเพื่อสร้างความไว้วางใจ (Trust)
 - ✦ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน (Communication)
 - ✦ การถามคำถาม (Questioning) และการฟัง (Listening)
 - ✦ การให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback)
 - ✦ การกำหนดเป้าหมายร่วมกัน (Set Goal)
 - ✦ การสรุปผล (Conclusion)
- ☐ การแสดงบทบาทสมมติร่วมกัน (Role Playing)
- ☐ การบ้านสำหรับนำกลับไปฝึกฝน

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

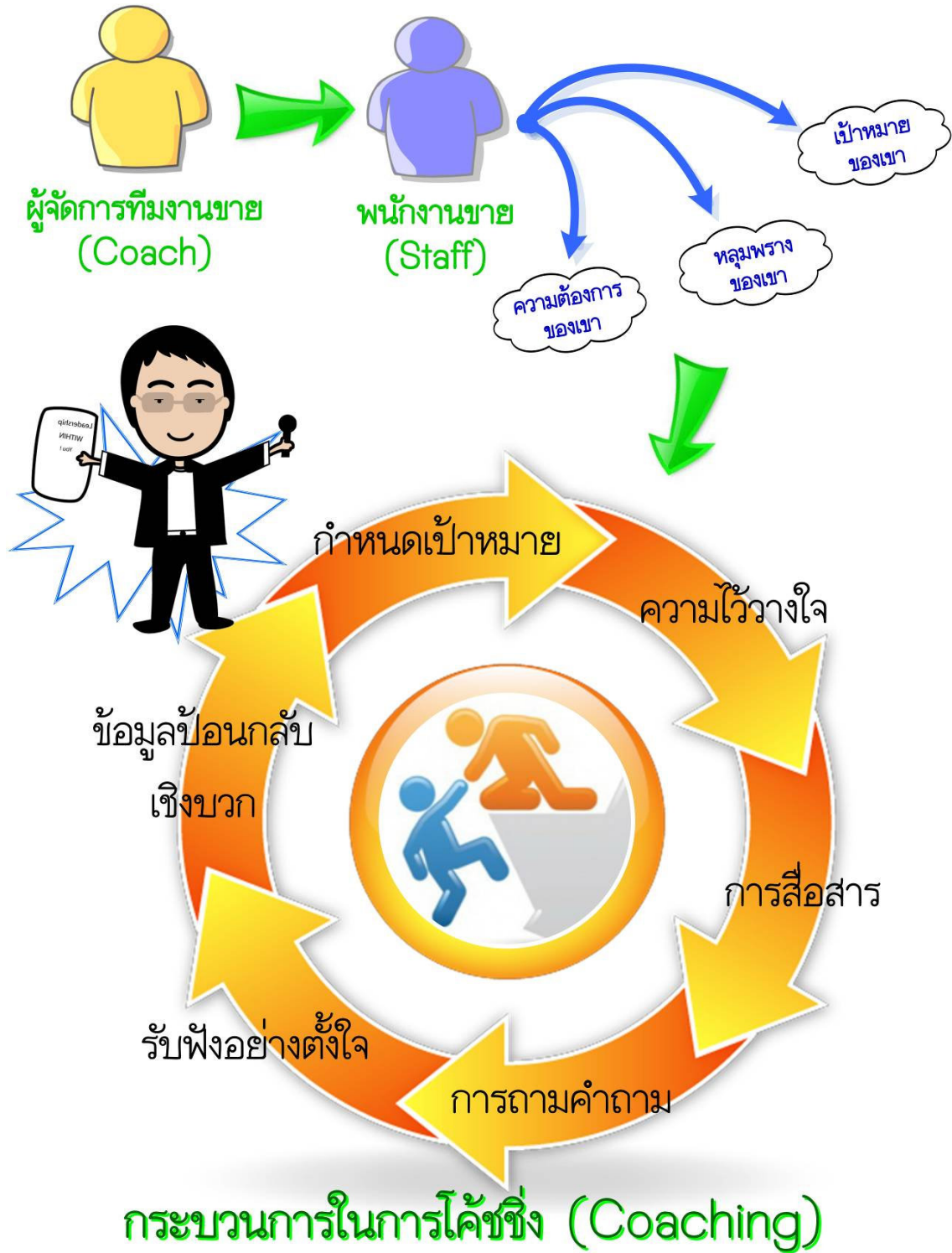
- ✓ ผู้จัดการทีมงานขาย
- ✓ ผู้บริหารงานขาย
- ✓ ผู้อำนวยการฝ่ายการขาย
- ✓ เจ้าของธุรกิจขนาดย่อม

แนวทางในการพัฒนาตามโปรแกรม

- ✦ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) โดยผู้เรียนเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องเรียนรู้ด้วยตัวเอง และนำความรู้ที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ด้วยแนวทางของตัวเอง
- ✦ กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง
 - การบรรยายเนื้อหา
 - Work shop สร้างสถานการณ์
 - เกมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
 - การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง
- ✦ วิทยากรทำหน้าที่เพียงผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ (Facilitator) ทำให้การพัฒนาเป็นไปตามธรรมชาติของผู้เรียนรู้นั้นๆ โดยการเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวเอง

กรอบในการดำเนินการฝึกอบรม

ผู้จัดการทีมงานขาย.. ต้องเป็นโค้ช



ตัวอย่าง Work Shop / กรณีศึกษา



★ ตัวอย่างWork Shop หัวข้อ “สร้างฝันที่เป็นจริง” : ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ให้กับทีมงาน

✧ วิธีปฏิบัติ

▶ เขียนเป้าหมาย (ความฝัน) ที่ตั้งใจทำให้สำเร็จสัก 1 เรื่อง

- เป้าหมายของฉัน คือ

▶ สํารวจเป้าหมาย (ความฝัน) ของตัวเอง ดังนี้

- เป้าหมายนี้ดึงดูดความสนใจของฉันมากแค่ไหน ?

- เป้าหมายนี้ฉันอยากได้เองหรือคนอื่นสั่งให้ฉันทำ

- ฉันมีแผนงานเกี่ยวกับเป้าหมาย ดังนี้

1.

2.

3.

- หากเป้าหมายนี้สำเร็จฉันมีความรู้สึกอย่างไร ?

- ฉันควรบอกใครให้รู้เกี่ยวกับเป้าหมายนี้บ้าง ?

▶ ตอบคำถามให้ครบถ้วนแล้วแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนในกลุ่ม

✧ ผลที่จะได้รับ

▶ เมื่อเราตอบคำถามเหล่านี้ได้ครบ ความรู้สึกของเราเกี่ยวกับเป้าหมาย (ความฝัน) นี้จะชัดเจนยิ่งขึ้น ทุกอย่างจะสะท้อนให้เราเห็นว่า เรามีโอกาสหรือแนวโน้มที่จะบรรลุเป้าหมาย(ความฝัน) นี้มากน้อยแค่ไหน ยิ่งชัดยิ่งมีโอกาสมาก

✧ การนำไปฝึกต่อไป

▶ คนส่วนใหญ่มีเป้าหมายที่ไม่ชัดเจน ทำให้เส้นทางเดิน ไปถึงเป้าหมายนั้น ไม่ชัดเจน ไป ด้วยการทุ่มเทการทำงานเพื่อไปถึงเป้าหมายก็จะน้อยลง หากผู้ทำไม่ชัดเจนในเป้าหมายแล้ว ทีมงานย่อมพร่ำมัววน เป้าหมาย เช่นเดียวกัน ทุกครั้งที่กำหนดเป้าหมายควรทำให้เกิดความชัดเจนด้วยการตั้งคำถามกับตัวเองก่อน หากยังตอบคำถามต่างๆ เหล่านี้ได้ไม่ครบ ให้พยายามคิดแล้วตอบให้ครบถ้วนก่อนการลงมือทำเพราะ ไม่นั่น เราอาจหยุดเป้าหมายกลางคันเมื่อเจออุปสรรคได้

