



Course outline หลักสูตรหมัดจรรยา สร้างเสริมทักษะการเจรจาต่อรองอย่างสร้างสรรค์

(หลักสูตร 1 วัน)

นาย ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic Development Consultant

“ การเจรจาต่อรองที่ดี คู่เจรจาต้องรู้สึกชนะทั้งคู่ ”

หลักการ/แนวความคิด

- การเจรจาต่อรองอย่างสร้างสรรค์มีส่วนสำคัญต่อการขายอย่างมาก เพราะการขายได้โดยที่ลูกค้ารู้สึกว่าคุณเอาเปรียบ เราก็จะสามารถขายได้เพียงครั้งเดียว แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าคุ้มค่าในการซื้อขาย ก็จะเกิดการซื้อซ้ำต่อไปอีกในอนาคต
- พนักงานขายที่ดีควรมี “ ทักษะการเจรจาต่อรองที่ดี (Negotiation skill) ” เพื่อให้กระบวนการขายดำเนินต่อไปจนถึงการปิดการขาย ดังนั้น พนักงานขายควรให้ความสำคัญกับการเจรจาต่อรอง มองว่าเป็นเรื่องที่ทำทนายไม่ใช่คิดว่าเป็นความเครียด
- การพัฒนาทักษะการเจรจาต่อรองนั้น ต้องพัฒนาทั้ง 2 ด้าน คือ
 1. ผู้เขา : รู้ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า (จับถูก)
 2. ผู้เรา : รู้จุดเด่นและคุณค่าของตัวเอง (เชื้อมัน)

แล้วจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาเจรจาต่อรอง เพื่อให้ทั้งสองฝ่าย ได้รับตามเป้าหมายของตัวเอง เกิดความรู้สึกว่า **ชนะทั้งคู่** (Win : Win)

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ◆ เพื่อสร้างเสริมแนวความคิดในเรื่องการเจรจาต่อรองที่สร้างสรรค์ไม่ใช่มุ่งแต่เอาชนะลูกค้า
- ◆ เพื่อพัฒนาทักษะการเจรจาต่อรองให้พนักงานขายสามารถนำไปปรับใช้ ตามสถานการณ์ของตัวเองได้อย่างเหมาะสม

- ◆ เพื่อทำให้เกิดการฝึกฝนคุณสมบัติที่ดีในการเป็นนักเจรจาต่อรองที่มีคุณภาพและประสบความสำเร็จในงานขายมากยิ่งขึ้น

รายละเอียดของหลักสูตร

☐ สำรวจแนวความคิดเรื่องการเจรจาต่อรอง

- ✦ การเจรจาต่อรอง (Negotiation) คืออะไร ?
- ✦ คุณเป็นนักเจรจาต่อรองหรือไม่ ?
- ✦ หลุมพรางทางความคิดเรื่องการเจรจาต่อรอง
- ✦ เทคนิคการเอาชนะหลุมพราง
- ✦ Work shop : สร้างเทคนิคการเอาชนะหลุมพรางด้วยตัวเอง

☐ สร้างเสริมทักษะการเจรจาต่อรอง

(Negotiation skill)

- ✦ กำหนดจุดประสงค์
- ✦ การเตรียมตัวก่อนเริ่มเจรจา
- ✦ ขั้นตอนการเจรจาอย่างสร้างสรรค์
- ✦ สรุปผลลัพธ์การเจรจาแบบ Win : Win
- ✦ Workshop : ออกแบบโปรแกรมการเจรจาต่อรอง

☐ การพัฒนาตัวเองให้เป็นนักเจรจาที่ดี

- ✦ สร้างความเชื่อมั่นในตัวเอง
- ✦ เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์
- ✦ วิถีชนะมิตรและการจูงใจ
- ✦ การหลีกเลี่ยงข้อโต้แย้ง
- ✦ กรณีศึกษา : พัฒนาแนวความคิดของตัวเอง

☐ คุณสมบัติของการเป็นนักเจรจาต่อรองที่มีคุณภาพ

- ✦ การคิดเชิงกลยุทธ์
- ✦ ความคิดเชิงสร้างสรรค์
- ✦ มนุษย์สัมพันธ์
- ✦ มุ่งมั่นต่อเป้าหมาย
- ✦ ทักษะการเชิงบวก
- ✦ Workshop : เลือกคุณสมบัติเพื่อการพัฒนา

☐ การบ้านเพื่อนำไปฝึกฝนเพิ่มเติม (คัมภีร์การเจรจา)

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานขาย
- ✓ เจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายขาย
- ✓ ผู้จัดการทีมงานขาย
- ✓ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานขายและการตลาด

แนวทางในการพัฒนาตามโปรแกรม

- ✦ การฝึกอบรมทำให้นักขายเรียนรู้ด้วยตัวเอง ตามแนวทางการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ซึ่งนักขายจะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ตามที่ตัวเองรู้สึกว่าเหมาะสมกับ Style ของตัวเอง
- ✦ กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง
 - การบรรยายเนื้อหา
 - Work shop สร้างสถานการณ์
 - เกมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
 - การบ้านเพื่อนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง
- ✦ วิทยากรใช้กระบวนการ Coaching เพื่อดึงศักยภาพของนักขายที่หลบซ่อนอยู่ออกมาด้วยนักขายเอง โดยทำให้นักขายมองเห็นตัวเอง และอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง รับผิดชอบต่อเป้าหมายของตัวเอง โดยการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่องานขายที่ตัวเองรับผิดชอบอยู่
- ✦ สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้เกิดแรงจูงใจในการที่นักขายอยากจะทำเป้าหมายยอดขายให้ได้ โดยสามารถกระตุ้นตัวเองให้กระตือรือร้นต่องานขายได้ เมื่อตัวเองรู้สึกที่ถอยอยู่บ่อยๆ เพราะเข้าใจว่า “การขายเป็นเกมการถูกปฏิเสธ” จึงสร้างแนวทางเพื่อเอาชนะได้ด้วยตัวเอง
- ✦ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานขาย ซึ่งกันและกันในClass ทำให้นักขายเรียนรู้จากชีวิตจริงของผู้อื่น อีกทั้งการทำ Work shop เพื่อให้สามารถนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง หลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้นแล้ว ทำให้เกิดความสุขสนทนและอยากเรียนรู้อีกมากขึ้น

ตัวอย่าง Work Shop / กรณีศึกษา

Work Shop I : นักขายเชิงกลยุทธ์

- กำหนดเป้าหมายยอดขาย
- แบ่งเป็นเป้าหมายย่อย
- วางแผนการทำงาน
- กำหนดลูกค้าเป้าหมายหลัก
- แลกเปลี่ยนให้เพื่อนฟัง

นักขายอัจฉริยะต้องฉลาด

- ๕ มองเป้าหมายเป็นเรื่องท้าทายและอยากทำได้
- ๕ รักในงานขายเป็นชีวิตจิตใจ
- ๕ ค้นหาความต้องการของลูกค้าเป็นปกติ
- ๕ มีทัศนคติเชิงบวกต่องานขาย เพื่อก้าวข้ามอุปสรรค
- ๕ วางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ สามารถวัดผลได้
- ๕ เชื้อมันในตัวเอง ยุ่งมันในเป้าหมายจนบรรลุผลสำเร็จ

ก้าวข้ามเพื่อสร้าง "สัมพันธ์" ความขายของตัวเอง

- การวิเคราะห์ทัศนคติของลูกค้า
- บทพูดสำหรับนักขาย
- การจัดทำข้อมูลบริหารงานขาย
- คุณสมบัติเด่นของตัวเอง

Workshop III : นักขายมืออาชีพกับการปิดการขาย

- ★ นักขายมืออาชีพ มาก
- ★ รายได้ออกค่าหลัก 1-5 ราย
- ★ บุคคลเอาดีทางค้าปลีก-ส่ง
- ★ ทักษะถึงใจมีคุณค่า
- ★ เจ็บปวดใจจากของล้นมือ

นักขายมืออาชีพเป็น กล้าพูด หรือ กล้าขาย

- มีดวงใจมุ่งมั่น
- ฝึกพูดกับลูกค้า
- ฝึกพูดกับตัวเอง
- ฝึกพูดกับตัวเอง
- ฝึกพูดกับตัวเอง
- ฝึกพูดกับตัวเอง
- ฝึกพูดกับตัวเอง
- ฝึกพูดกับตัวเอง
- ฝึกพูดกับตัวเอง
- ฝึกพูดกับตัวเอง

★ ตัวอย่าง Work Shop หัวข้อ “การทำพิมพ์เขียวงานขายของตัวเอง”

✧ วัตถุประสงค์

- เพื่อให้พนักงานขายสามารถวางแผนลูกค้าเป้าหมายที่คาดหวังจะดำเนินการปิดการขายได้มีมากน้อยแค่ไหน
- เพื่อให้พนักงานมองเห็นภาพงานขายของตัวเองกับลูกค้าเป้าหมายหลัก ว่าเราต้องดำเนินการอย่างไรกับเขาบ้าง

✧ แนวทางในการดำเนินการ

- คัดเลือกลูกค้าเป้าหมายหลัก โดยใช้ทฤษฎี 80 : 20 หมายถึงลูกค้าที่ให้ผลตอบแทนที่บริษัทค่อนข้างสูงมาทำ Blue Print
- กำหนดรายชื่อลูกค้าหลังลงในตารางเพื่อการวิเคราะห์ โดยในตารางมีหัวข้อหลัก ดังนี้
- ตาราง Blue Print อาจทำเป็นประจำปี หรือ ประจำเดือน และคอย Update อยู่เรื่อยๆ อาจจะเริ่มต้นที่ Excel File แล้วขยายไปเรื่อยๆ ก็ได้

✧ ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

- สามารถประมาณการรายได้ทั้งปี ในเบื้องต้นได้ว่า มีลูกค้าเท่าไร
- ผู้บริหาร สามารถใช้ในการติดตาม และช่วยเหลือพนักงานขาย สำหรับลูกค้ารายใหญ่
- พนักงานขายมีแผนในการทำงานที่ชัดเจน แม่นยำ
- การติดตามผลใช้เวลาไม่เยอะ ไม่เสียเวลากับลูกค้าทั่วไป เน้นที่รายสำคัญ
- พยากรณ์ยอดขายได้แม่นยำขึ้น