



Course outline หลักสูตรการพัฒนาทักษะการขายเชิงกลยุทธ์

(Strategic Selling Sales Skill)

(หลักสูตร 1 วัน)

นาย ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic Development Consultant

หลักการ/แนวความคิด

การพัฒนาทักษะการขายเชิงกลยุทธ์ เป็นเรื่องสำคัญที่ไม่ค่อยเร่งด่วน เพราะเทคนิคการขายทั่วไป ก็สามารถดำเนินการขายได้ แต่นักขายที่ต้องการพัฒนาตัวเองให้มีความสามารถเหนือกว่านักขายอื่นๆ จึงต้อง มุ่งเน้นที่การสร้างเทคนิคการขายเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้ตัวเองอยู่ในใจลูกค้า และทำงานอย่างเป็นระบบ ลูกค้าให้ ความเชื่อถือและไว้วางใจ หลังจากนั้น จึงเปลี่ยนบทบาทของตัวเอง จากนักขายธรรมดาให้เป็น นักขายในฐานะ ที่ปรึกษา ในความคิดของลูกค้าให้ได้

องค์กรโดยส่วนใหญ่ ต้องการพัฒนาทีมงานขายให้สามารถพิชิตเป้าหมายได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง อยาก ให้พนักงานขายมีความภักดีต่อองค์กร และสามารถบริหารงานขายได้ด้วยตัวเอง ดังนั้น ทักษะงานขายเชิงกล ยุทธ์เป็นสิ่งที่ต้องพัฒนาให้พนักงานขายได้ฝึกฝน และปฏิบัติอย่างเป็นประจำ ไม่สามารถทำเพียงครั้ง สองครั้ง แล้วเลิกได้ ต้องทำให้นักขายปฏิบัติงานต่อเนื่อง จนกลายเป็นธรรมชาติของนักขาย

วัตถุประสงค์

- เพื่อพัฒนาพนักงานขาย ให้สามารถบริหารจัดการเป้าหมาย ยอดขาย อย่างเป็นระบบ มีการคิดเชิงกล ยุทธ์ด้วยตัวเอง
- เพื่อกระตุ้นให้พนักงานขายสร้าง “คู่มือการขาย” ของตัวเอง ใช้ในการปฏิบัติ และฝึกฝนจนได้ทักษะ งานขายคุณภาพ ใน Style ของตัวเอง
- เพื่อปรับภาพลักษณ์พนักงานขายให้เป็นที่ปรึกษางานขายให้กับลูกค้า
- เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาตัวเอง และเกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง

หัวข้อหลักในการพัฒนานักขายมืออาชีพ

★ การบริหารจัดการเป้าหมายอดนักขายเชิงกลยุทธ์

- เปลี่ยนโจทย์ เป็น เป้าหมาย, แผนงาน, การปฏิบัติ
- วิเคราะห์สถานการณ์การแข่งขัน
- กำหนดกลยุทธ์การขายของตัวเอง
- สร้างพลังการขายอย่างต่อเนื่อง
- ดำเนินงานขายจนบรรลุผลสำเร็จ

★ หลักการบริหารลูกค้าแต่ละประเภท

- ลูกค้าองค์กรขนาดใหญ่
- ลูกค้าองค์กรทั่วไป
- ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย
- ผู้บริโภคทั่วไป

★ เทคนิคการสร้าง “คู่มือการขาย” ของตัวเอง

- เป้าหมาย (Goal)
- กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก
- การวางแผนงานอย่างเป็นระบบ
- สร้างทัศนคติ “ Yes !”

★ บทบาทของนักขายในฐานะที่ปรึกษา

- สร้างภาพลักษณ์ที่ปรึกษา
- นำเสนอเฉพาะสิ่งที่มีคุณค่า (ลูกค้าต้องการ)
- สร้างเวทีการแข่งขันของตัวเอง
- คุณไม่ใช่ นักขาย ทั่วไป

★ กำหนดแนวทางการพัฒนาตัวเอง (การบ้าน สำหรับฝึกฝน)

แนวทางการอบรมนักขาย

- การฝึกอบรมทำให้นักขายเรียนรู้ด้วยตัวเอง ตามแนวทางการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ซึ่งนักขายจะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ตามที่ตัวเองรู้สึกว่าเหมาะสมกับ Style ของตัวเอง
- วิทยากรใช้กระบวนการ Coaching เพื่อดึงศักยภาพของนักขายที่หลบซ่อนอยู่ออกมาด้วยนักขายเอง โดยทำให้นักขายมองเห็นตัวเอง และอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง รับผิดชอบต่อเป้าหมายของตัวเอง โดยการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่องานขายที่ตัวเองรับผิดชอบอยู่
- สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้เกิดแรงจูงใจในการที่นักขายอยากจะทำเป้าหมายยอดขายให้ได้ โดยสามารถกระตุ้นตัวเองให้กระตือรือร้นต่องานขายได้ เมื่อตัวเองรู้สึกที่ถอยอยู่บ่อยๆ เพราะเข้าใจว่า “การขายเป็นเกมการถูกปฏิเสธ” จึงสร้างแนวทางเพื่อเอาชนะได้ด้วยตัวเอง
- การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานขาย ซึ่งกันและกันในClass ทำให้เกิดการเรียนรู้จากชีวิตจริงของผู้อื่น อีกทั้งการทำ Work shop เพื่อให้สามารถนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง หลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้นแล้ว ทำให้เกิดความสนุกสนานและอยากเรียนรู้มากขึ้น

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

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

ตัวอย่าง Work Shop / กรณีศึกษา

Work Shop I : นักขายเชิงกลยุทธ์

- กำหนดเป้าหมายของคชช
- แบ่งเป็นเป้าหมายย่อย
- วางแผนการทำงาน
- กำหนดลูกค้าเป้าหมายหลัก
- แลกเปลี่ยนให้เพื่อนฟัง

นักขายเชิงกลยุทธ์ต้องกล้า

- ✗ มองเป้าหมายเป็นเรื่องท้าทายและอยากทำได้
- ✗ รักในงานขายเป็นชีวิตจิตใจ
- ✗ ค้นหาความต้องการของลูกค้าเป็นปกติ
- ✗ มีทัศนคติเชิงบวกต่องานขาย เชื่อว่าข้ามอุปสรรค
- ✗ วางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ สามารถยืดหยุ่นได้
- ✗ เชื่อมั่นในตัวเอง มุ่งมั่นในเป้าหมายจนบรรลุผลสำเร็จ

การข้ามเพื่อสร้าง "สัมฤทธิ์" การขายของตัวเอง

- การวิเคราะห์ ที่ขนาดของตลาด
- บทพูดสำหรับนักขาย
- การจัดทำข้อมูลบริหารงานขาย
- คุณสมบัติเด่นของตัวเอง

Workshop III : นำมาเสนอต่อผู้เกี่ยวข้อง

- ★ มีเป้าหมายชัดเจน
- ★ รายละเอียดด้านคดี 1-5 518
- ★ บุคลากรอาสาสมัครหรือ องค์กร
- ★ กลยุทธ์ที่จะนำมาเสนอ
- ★ เปรียบเทียบข้อมูลของผลิตภัณฑ์

นำมาเสนอขอเป็น กาลังใจ หรือ พันธสัญญา

- มีต่อขอเวลา
- อนุมัติจากทางหน่วยงาน
- ขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น
- ขอแนะนำช่องทาง
- ปรึกษาหารือกับผู้บริหาร
- ปรึกษาผู้เกี่ยวข้อง

★ ตัวอย่าง Work Shop หัวข้อ “การทำพิมพ์เขียวงานขายของตัวเอง”

✧ วัตถุประสงค์

- เพื่อให้พนักงานขายสามารถวางแผนลูกค้าเป้าหมายที่คาดหวังจะดำเนินการปิดการขายได้มีมากขึ้น
- เพื่อให้พนักงานมองเห็นภาพงานขายของตัวเองกับลูกค้าเป้าหมายหลัก ว่าเราต้องดำเนินการอย่างไรกับเขาบ้าง

✧ แนวทางการดำเนินการ

- 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

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม (รูปแบบการฝึกอบรมโดยรวม)

- ❖ สรุปภาพรวมของหลักสูตร “นักคิดพิชิตเป้าหมาย”
 - ทำให้รักใน งานขาย มากกว่าการขายได้
 - ปัจจัยสำคัญต่างๆ สามารถมองเป็น **อุปสรรค** หรือ **โอกาส**
 - เป้าหมาย ต้องเป็นของเรา และมองเห็นประโยชน์
- ❖ สิ่งที่ผู้เข้าอบรมชอบ
 - การทำงานอย่างมีแบบแผน
 - เป้าหมาย
 - Blue Print
 - Sales Pipeline
 } สามารถนำไปใช้ได้จริง
 - การตอบคำถาม – ด้วยรูปแบบของ Coaching
 - การเอาชนะคู่แข่งขั้น – ที่ยึดลูกค้าไว้ได้แล้ว
 - การเข้าพบผู้มีอำนาจตัดสินใจ (ระบบ “C”)
 - การทำให้ลูกค้าพูดข้อต่อรองก่อน – Menu (อาวุธ) ให้ลูกค้าเลือก
 - การทำให้หัวหน้ายอมรับ – เข้าไปบอกโดยตรง (ไม่ต้องนินทา)
- ❖ ประเด็นที่ทำให้ Class สนุก
 - กระตุ้นให้เกิดคำถามยากๆ
 - เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (ไม่ต้องเขียนก็ได้ ขอให้พูดคุยกัน)
 - สร้างประเด็นเพื่อให้เขานำไปใช้ เช่น
 - เสนอโครงการ
 - พุดคุยกับหัวหน้า
 - การขออนุมัติ