Course outline หลักสูตรการพัฒนาทักษะการขายเชิงกลยุทธ์

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย นาย ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach : Leadership and Strategic Development Consultant

หลักการและแนวความคิด

การพัฒนาทักษะการขายเชิงกลยุทธ์ เป็นเรื่องสำคัญที่ไม่ค่อยเร่งด่วน เพราะเทคนิคการขายทั่วไป ก็สามารถดำเนินการขายได้ แต่นักขายที่ต้องการพัฒนาตัวเองให้มีความสามารถเหนือกว่านักขายอื่นๆ จึงต้องมุ่งเน้นที่การสร้างเทคนิคการขายเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้ตัวเองอยู่ในใจลูกค้า และทำงานอย่างเป็นระบบ ลูกค้าให้ความเชื่อถือและไว้วางใจ หลังจากนั้น จึงเปลี่ยนบทบาทของตัวเอง จากนักขายธรรมดาให้เป็น นักขายในฐานะที่ปรึกษา ในความคิดของลูกค้าให้ได้

องค์กรโดยส่วนใหญ่ ต้องการพัฒนาทีมงานขายให้สามารถพิชิตเป้าหมายได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง อยากให้พนักงานขายมีความภักดีต่อองค์กร และสามารถบริหารงานขายได้ด้วยตัวเอง ดังนั้น ทักษะงานขายเชิงกลยุทธ์เป็นสิ่งที่ต้องพัฒนาให้พนักงานขายได้ฝึกฝน และปฏิบัติอย่างเป็นประจำ ไม่สามารถทำเพียงครั้ง สองครั้ง แล้วเลิกได้ ต้องทำให้นักขายปฏิบัติงานต่อเนื่อง จนกลายเป็นธรรมชาติของนักขาย

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- เพื่อพัฒนาพนักงานขาย ให้สามารถบริหารจัดการเป้าหมาย ยอดขาย อย่างเป็นระบบ มีการคิดเชิงกลยุทธ์ด้วยตัวเอง
- เพื่อกระตุ้นให้พนักงานขายสร้าง “คู่มือการขาย” ของตัวเอง ใช้ในการปฏิบัติ และฝึกฝนจนได้ทักษะงานขายคุณภาพ ใน Style ของตัวเอง
- เพื่อปรับภาพลักษณ์พนักงานขายให้เป็นที่ปรึกษางานขายให้กับลูกค้า
- เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาตัวเอง และเกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

✦ การบริหารจัดการเป้าหมายยอดนักขายเชิงกลยุทธ์

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

✦ หลักการบริหารลูกค้าแต่ละประเภท

- ลูกค้าองค์กรขนาดใหญ่
- ลูกค้าองค์กรทั่วไป
- ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย
- ผู้บริโภคทั่วไป

✦ เทคนิคการสร้าง “คู่มือการขาย” ของตัวเอง

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

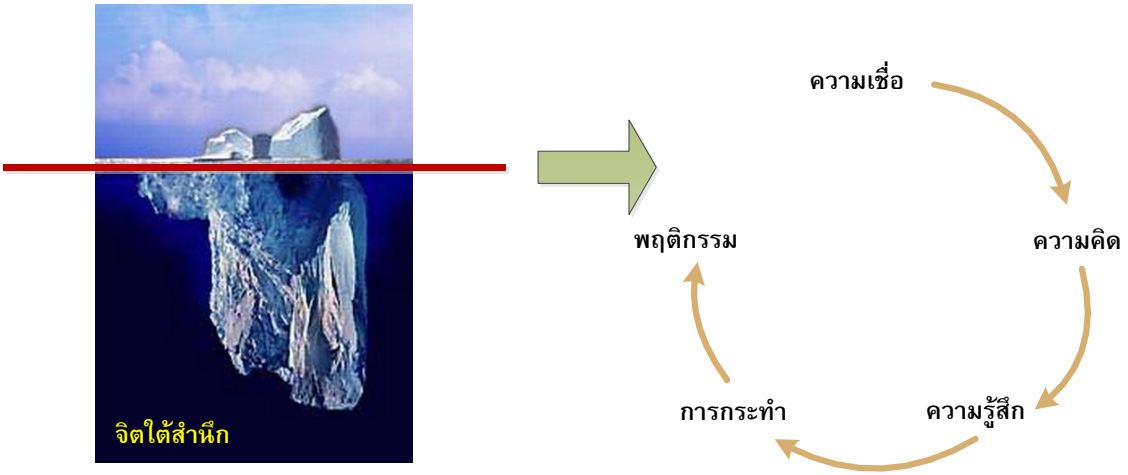
✦ บทบาทของนักขายในฐานะที่ปรึกษา

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

✦ กำหนดแนวทางการพัฒนาตัวเอง (การบ้านสำหรับฝึกฝน)

ขบวนการ (Process) ในการฝึกอบรม

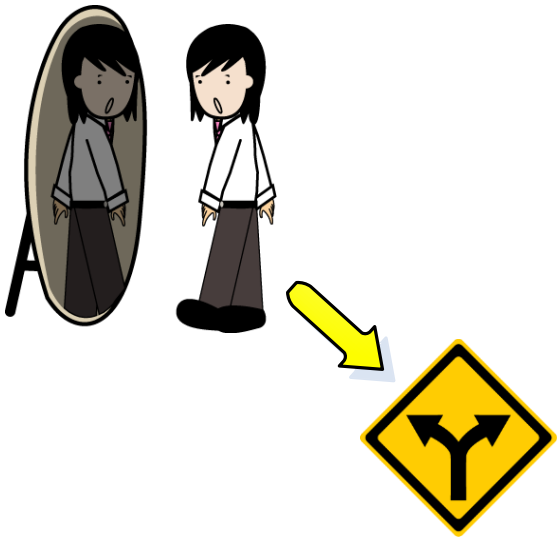
▶ ใช้หลักการ การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult Learning)



- ☐ ความเชื่อ
- ☐ ความเคยชิน
- ☐ ค่านิยม
- ☐ อุปนิสัย

หมายเหตุ: ผู้ใหญ่เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ในอดีตของตัวเอง ซึ่งเป็นข้อมูลที่จะอยู่ภายในจิตใต้สำนึก ผ่านการแสดงด้วยวงจรพฤติกรรม หากต้องการให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงจึงต้องทำให้ผู้เรียนยินดีที่จะปรับเปลี่ยนความคิดของตัวเองใหม่ เพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีในการเปลี่ยนแปลงตัวเอง (การกระทำแบบใหม่)

▶ การใช้กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching) กับการฝึกอบรม



หมายเหตุ: การทำให้ผู้เรียนมองเห็นตัวเองและยอมรับในสิ่งที่เป็นอยู่ด้วยตัวเองผ่านการใช้คำถาม (Questioning) ของโค้ช (วิทยากร) จะสร้างความอยากเปลี่ยนแปลงตัวเองของผู้เรียน แล้วผู้เรียนก็จะเลือกทำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้กับ Style และสภาพแวดล้อมของตัวเองได้อย่างเหมาะสมมากที่สุด

แก่นสำคัญของการฝึกอบรมในรูปแบบ Group Coaching

โค้ชให้หลักการ → **ผู้เรียนพิสูจน์ด้วยตัวเอง**
- ผ่านการแลกเปลี่ยน
- Workshop
- Role Playing
- กรณีศึกษา

→ สร้างแนวทางและวิธีการของตัวเอง สามารถประยุกต์ใช้ได้ทันที

หมายเหตุ: การทำให้ผู้เรียนมองเห็นตัวเองและยอมรับในสิ่งที่เป็นอยู่ด้วยตัวเองผ่านการใช้คำถาม (Questioning) ของโค้ช (วิทยากร) จะสร้างความอยากเปลี่ยนแปลงตัวเองของผู้เรียน แล้วผู้เรียนก็จะเลือกทำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้กับ Style และสภาพแวดล้อมของตัวเองได้อย่างเหมาะสมมากที่สุด

"การบอกให้ฟัง กับ กระตุ้นให้คิด อย่างไหนดีกว่ากัน?"

"ชี้แนะวิธีการให้ กับ ถามว่ามีวิธีการของตัวเองอย่างไร?" แบบไหนจำได้มากกว่ากัน

แนวทางการบรรยายสไลด์ (Slide)

- อธิบาย ☐ กระตุ้นให้คิด ☐ ถามให้ประยุกต์ใช้ ☐ จูงใจให้มี Commitment
- สร้างความเข้าใจในเนื้อหาด้วย Keywords และประโยคสำคัญ
- เปิดโอกาสให้สำรวจตัวเองและสร้างแนวทางแก้ไขด้วยตัวเอง
- ฝึกให้จับประเด็นสำคัญที่อยู่ในสไลด์ (Slide) ได้ด้วยตัวเอง
- ทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่ามีอิสระในการเลือกใช้ความรู้ ไม่ได้บังคับ

กิจกรรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)

- สร้าง Commitment ในสิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ
- พิสูจน์หลักการและเทคนิคที่ได้เรียนรู้ด้วยตัวเอง
- สร้างความเข้าใจในเนื้อหาด้วยตัวเองและพร้อมไปประยุกต์ใช้ทันที
- สนุกสนานกับกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
- สร้างแนวความคิดใหม่ๆ ของตัวเองผ่านการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน

การแสดงบทบาทสมมติ (Workshop) ผ่านกรณีศึกษา

- กรณีศึกษา ก็เหมือนกับเหตุการณ์จริงที่ผู้เรียนต้องเผชิญ หากมีการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ประยุกต์กับกรณีศึกษา ก็เสมือนหนึ่งให้พิสูจน์หลักการและวิธีการใหม่ๆ ที่ได้เรียนรู้กับกรณีศึกษา จะทำให้เข้าใจเนื้อหาและวิธีการใช้ได้อย่างแม่นยำ
- การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) สร้างความสนุกสนานได้แง่คิดผ่านเหตุการณ์คล้ายสถานการณ์จริง ทำให้เมื่อเจอสถานการณ์จริงหลังการฝึกอบรมแล้ว ผู้เรียนก็จะสามารถประยุกต์ใช้ได้ทันที

การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนและปฏิบัติจริง

- ผู้เรียนควรมีความตั้งใจในการนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ด้วยตัวเอง
- การพัฒนาตัวเองควรปฏิบัติบ่อยๆ จนกลายเป็นธรรมชาติของตัวเอง
- การเรียนรู้ผ่านกระบวนการ Coaching จะทำให้ผู้เรียนอยากนำสิ่งที่รู้ไปใช้จริง
- การบ้านเป็นสิ่งที่ผู้เรียนยินดีที่จะกำหนดด้วยตัวเอง
- ผลลัพธ์ของการฝึกอบรมสามารถวัดได้ที่การบ้านที่ผู้เรียนนำไปปฏิบัติจริง

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✔ พนักงานขาย
- ✔ เจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายขาย
- ✔ ผู้จัดการทีมงานขาย
- ✔ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานขายและการตลาด