

โปรแกรมฝึกอบรมอย่างบูรณาการ  
ชุดหลักสูตรที่ 3 การพัฒนาทีมงานขายครบวงจร  
(Package# 3.1 หลักสูตร 4 วัน 2 กลุ่ม)  
สำหรับทำแผนจัดอบรมภายใน (In-House Group Coaching)  
โดย



## สารบัญ

➤	บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) .....	2
➤	แนวความคิดของโปรแกรม สำหรับการพัฒนาทีมงานขายครบวงจร .....	4
➤	วัตถุประสงค์ของโปรแกรม .....	5
➤	สิ่งที่คาดว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลง .....	5
➤	รายชื่อหลักสูตร สำหรับโปรแกรมการพัฒนาทีมงานขายครบวงจร	
	▪ หลักสูตรการพัฒนาทักษะนักขายพิชิตเป้าหมาย (สำหรับ Sales) .....	6
	▪ หลักสูตรการพัฒนาทักษะการขายเชิงกลยุทธ์ (สำหรับ Sales) .....	11
	▪ หลักสูตรการพัฒนาผู้จัดการฝ่ายขายมืออาชีพ (สำหรับหัวหน้างาน/Manager) .....	14
	▪ หลักสูตรผู้จัดการทีมงานขาย..ต้องเป็น โค้ช (สำหรับหัวหน้างาน/Manager) .....	20
➤	แนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างยั่งยืน .....	25

โดย

วิทยากร

นาย ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

โปรแกรมการพัฒนาทีมงานขายครบวงจรมุ่งเน้นให้การพัฒนาตั้งแต่ระดับผู้จัดการทีมงานขาย, หัวหน้าหน่วยงาน, พนักงานขายและเจ้าหน้าที่สนับสนุนงานขายทั้งหมดให้มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับภาพรวมด้านการตลาด และการขายเพื่อให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขายและการบริการลูกค้าได้เข้าใจอย่างแท้จริง

ทีมงานขายนับว่าเป็นทีมงานกองหน้าที่สำคัญ เพราะเป็นกลุ่มบุคคลที่จะสร้างรายได้ให้เกิดขึ้นกับองค์กร เพื่อให้องค์กรก้าวเดินต่อไปได้ ดังนั้นการพัฒนาให้ทีมงานมีความแข็งแกร่ง ย่อมเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเนื้อหาของโปรแกรมครอบคลุมส่วนต่างๆ ดังนี้

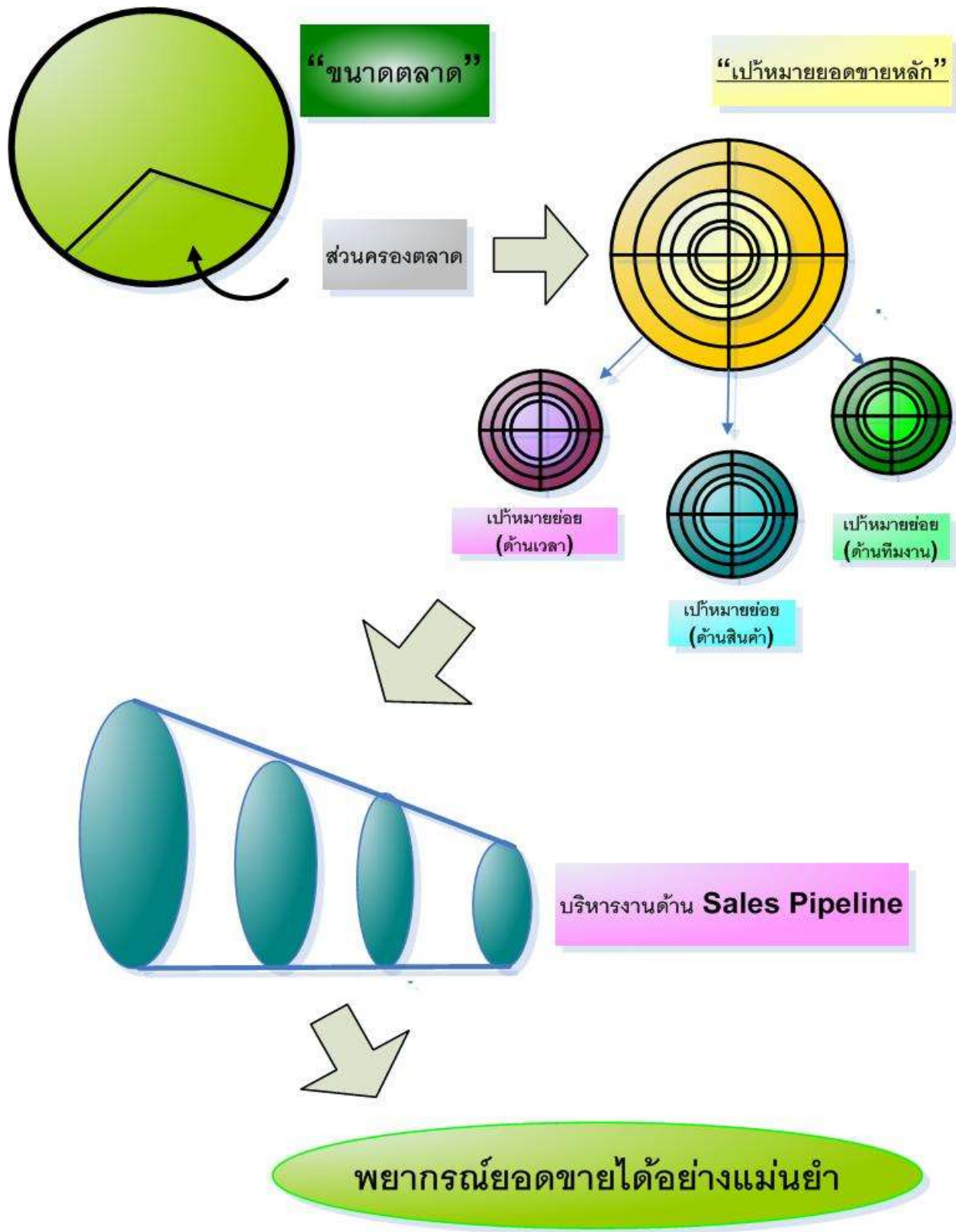
- **ผู้จัดการทีมงานขาย/หัวหน้าหน่วยงานขาย**
  - วิสัยทัศน์ในการมองตลาด
  - กำหนดเป้าหมายอย่างแม่นยำ
  - การคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อการแข่งขันในธุรกิจ
  - การพัฒนาภาวะผู้นำให้จูงใจทีมงานขายได้
  - การสอนงานและดูแลทีมงานอย่างเป็นระบบ
  - การสร้างทีมงานให้เป็นทีมเวิร์คที่เข้มแข็ง
- **พนักงานขาย/พนักงานสนับสนุนงานขาย**
  - รักในงานขาย
  - มองเป้าหมายเป็นเรื่องท้าทายความสามารถ
  - ทำงานขายอย่างเป็นระบบ
  - บริหารงานลูกค้าด้วยความมุ่งมั่น

หลักสูตรย่อยในแต่ละเรื่องจะมุ่งเน้นให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ได้จริงสอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ฝึกให้ผู้เรียนได้เป็นผู้คิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาด้วยตัวเอง ทำให้เกิดความเข้าใจในสิ่งที่จะนำไปใช้ได้จริง

โปรแกรมการฝึกอบรมในรูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) กระตุ้นให้ผู้เรียนกำหนดเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงด้วยตัวเอง และอาจารย์ใช้ลักษณะการโค้ชชิ่งและดึงศักยภาพของตัวเองออกมาใช้มากที่สุด ด้วยแนวทางที่ผู้เรียนเป็นผู้เลือกเอง ทำให้สามารถนำไปใช้งานได้จริง

โปรแกรมนี้นอกจากผู้จัดการทีมงานขายและหัวหน้าหน่วยงานขายได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรของตัวเองแล้วยังต้องเข้าร่วมสังเกตการณ์การฝึกอบรมของพนักงานขายด้วย เพื่อให้เห็นภาพถึงจุดเด่นและข้อจำกัดของพนักงานขายระหว่างการฝึกอบรม ทำให้สามารถพัฒนาทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะมองเห็นประเด็นสำคัญที่เกิดขึ้นใน Class ด้วยตัวเอง

แนวความคิดของโปรแกรมสำหรับการพัฒนาทีมงานขายครบวงจร



## วัตถุประสงค์ของโปรแกรม

- เพื่อพัฒนาให้ทีมงานขายมีการทำงานที่สอดคล้องกันภายในทีมงานมากขึ้น เพราะเห็นภาพเดียวกัน
- เพื่อให้ผู้จัดการทีมงานขายสามารถผลักดันยอดขายผ่านพนักงานขายได้ง่ายขึ้น เพราะพนักงานขายไม่มีการพัฒนาตัวเอง และทำงานตามระบบงานขายที่กำหนดขึ้น
- เพื่อกระตุ้นให้พนักงานขาย เกิดความเข้าใจในงานขายมากขึ้น ทำงานขายอย่างเป็นระบบ มองเห็นตลาดและลูกค้าเป้าหมายได้ชัดเจนขึ้น มีวิธีการเอาชนะข้อโต้แย้งของลูกค้าได้เป็นอย่างดี
- เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการพัฒนา และเกิดความมั่นใจในการนำไปใช้เพราะทุกคนเห็นภาพระบบงานแนวเดียวกัน ง่ายต่อการบริหารงาน

## สิ่งที่คาดหวังว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลง

- ผู้จัดการปรับเปลี่ยนตัวเองในเรื่องต่างๆ เช่น
  - การมีวิสัยทัศน์
  - การวิเคราะห์สถานะการแข่งขันได้อย่างแม่นยำ
  - บริหารงานขายด้านการจูงใจทีมงานได้ดีขึ้น
  - สร้างทีมงานให้เกิดความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในเป้าหมาย
- พนักงานขาย/หน่วยงานสนับสนุนปรับเปลี่ยนตัวเองในเรื่อง...
  - บริหารงานขายอย่างเป็นระบบ
  - มองเห็นโอกาสมากกว่าอุปสรรคที่เกิดขึ้น
  - มุ่งมั่นกับเป้าหมายยอดขายเพิ่มขึ้น
  - ทำงานเป็นทีมเวิร์คมากขึ้น
- การเปลี่ยนแปลงด้านงานขายที่เกิดขึ้น เช่น
  - ยอดขายของทีมงานเพิ่มขึ้น
  - สร้างลูกค้าคาดหวังได้ง่ายขึ้นและมากขึ้น
  - ปิดการขายด้าน Sales Cycle ที่เร็วขึ้น

## รายชื่อหลักสูตรสำหรับโปรแกรมการพัฒนาทีมงานขายครบวงจร

1. หลักสูตรการพัฒนาทักษะนักขายพิชิตเป้าหมาย (สำหรับ Sales) หลักสูตร 1 วัน
2. หลักสูตรการพัฒนาทักษะการขายเชิงกลยุทธ์ (สำหรับ Sales) หลักสูตร 1 วัน
3. หลักสูตรการพัฒนาทักษะผู้จัดการฝ่ายขาย (สำหรับหัวหน้างาน/ Manager) หลักสูตร 1 วัน
4. หลักสูตรการพัฒนาผู้จัดการทีมขาย...ต้องเป็นโค้ช (สำหรับหัวหน้างาน/ Manager) หลักสูตร 1 วัน

รายละเอียด และเนื้อหาหลักสูตร

### 1. หลักสูตรการพัฒนาทักษะนักขายพิชิตเป้าหมาย (สำหรับ Sales) หลักสูตร 1 วัน

#### หลักการ/แนวความคิด

- สถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน จำเป็นต้องมีนักขายที่มีใจเต็มร้อยกับงานขาย มุ่งมั่นกับ เป้าหมายที่ได้รับ เอาชนะปัญหา อุปสรรคต่างๆ ได้ด้วยตัวเอง มีการวางแผนการทำงานที่เป็นระบบ กระตุ้นตัวเองให้มีความกระตือรือร้น เกี่ยวกับงานขายตลอดเวลา โทษสภาพแวดล้อม แต่ใช้การพัฒนาตัวเองเพื่อเอาชนะเป้าหมายเป็นหลัก
- นักขายโดยส่วนใหญ่ จะได้รับการพัฒนาเรื่องทักษะการขาย (Hard Skill) เป็นหลักแต่น้อยคนที่ได้เข้าอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวกับการพัฒนาด้านความมุ่งมั่นในการพิชิตเป้าหมาย (Soft Skill) ทำให้การทำงานขายในยุควิกฤตนี้ เป็นไปด้วยความยากลำบากมากขึ้น เพราะพนักงานขายจะเหนื่อยบ่อยๆ ไม่กล้าพบลูกค้าเพราะ ไม่มีเรื่องจะพูดคุย แต่ถ้านักขายมีทัศนคติเชิงบวกต่องานขายและรักในงานขายอย่างแท้จริงแล้วจะสามารถเอาชนะปัญหาไปได้
- การบริหารงานขายเป็นหัวใจสำคัญที่นักขายต้องมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา นักขายสมัยใหม่จะไม่เพียงแต่ขายของ แต่จะบริหารงานขายเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยการให้ความสำคัญที่ความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ช่วยเหลือลูกค้าให้ได้ประโยชน์สูงสุด มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ทั้งก่อนและหลังการขาย และมีความสุขที่ได้ดำเนินการขายมากกว่าที่คำนึงถึงแต่ผลลัพธ์

## วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างนักขายให้มีทัศนคติเชิงบวกต่องานขาย และมองเป้าหมายที่ได้รับเป็นเรื่องที่ท้าทายอยากที่จะบรรลุความสำเร็จ
- เพื่อให้พนักงานเข้าใจกระบวนการ การทำงานขายอย่างเป็นระบบ สามารถเผชิญกับอุปสรรคได้อย่างมั่นใจ
- เพื่อพัฒนาให้นักขายสามารถสร้างคุณค่าของตัวเอง โดยการดึงศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- เพื่อส่งเสริมให้นักขายสามารถค้นหาแนวทางในการทำงานที่เป็น Style ของตัวเอง

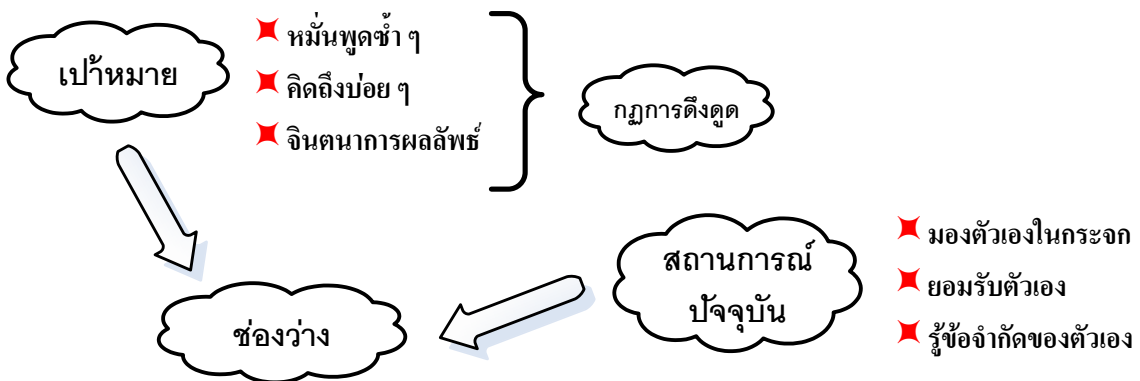
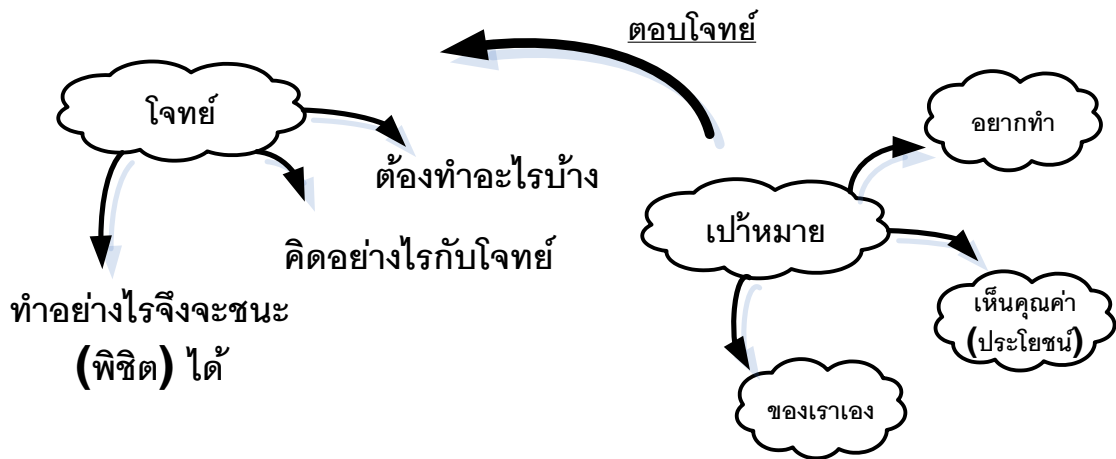
## หัวข้อหลักในการพัฒนานักขายมืออาชีพ

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ สิ่งที่ต้องนำมาวิเคราะห์ก่อนดำเนินงานขาย           <ul style="list-style-type: none"> <li>• ขนาดของตลาดที่เรารับผิดชอบ</li> <li>• กลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เรามุ่งหวัง</li> <li>• สถานะการแข่งขันในปัจจุบัน</li> <li>• ข้อมูลเบื้องต้นของ 4 P</li> <li>• เป้าหมายยอดขายกับความเป็นไปได้</li> </ul> </li> <li>✦ ขั้นตอนในการดำเนินงานขาย           <ul style="list-style-type: none"> <li>• กำหนดเป้าหมายยอดขาย รายปี, รายเดือน</li> <li>• วางแผนการทำงานอย่างละเอียด</li> <li>• การลงมือปฏิบัติตามแผนงานทันที</li> <li>• หมั่นตรวจสอบ และประเมินยอดขายอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>• ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เหมาะสม</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ ประเด็นสำคัญที่ต้องคิดระหว่างดำเนินงานขาย           <ul style="list-style-type: none"> <li>• ค้นหา “ความต้องการ” ของลูกค้า</li> <li>• บริหารยอดขายด้วย “Sales Pipeline”</li> <li>• เข้าถึงบุคคลที่สามารถตัดสินใจได้</li> <li>• จัดทำแบบฟอร์ม ประเมินลูกค้าคาดหวัง</li> <li>• ดำเนินการขายตามกระบวนการอย่างต่อเนื่อง</li> </ul> </li> <li>✦ คุณสมบัติที่ควรต้องพัฒนา           <ul style="list-style-type: none"> <li>• ทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน</li> <li>• ยึดมั่นในวินัยการทำงาน</li> <li>• มีความรับผิดชอบในเป้าหมาย</li> <li>• มุ่งมั่น ทุ่มเท กับงานขายจนกว่าจะสำเร็จ</li> <li>• สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี</li> </ul> </li> </ul> |
|---|--|

## ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- |                            |  |
|----------------------------|--|
| ◆ พนักงานขาย               | ◆ ผู้จัดการทีมงานขาย                     |
| ◆ เจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายขาย | ◆ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานขายและการตลาด |

กรอบการฝึกอบรมหลักสูตร การพัฒนานักขายพิชิตเป้าหมาย



“การเปลี่ยนแปลงตัวเอง” → พัฒนา **Solution** ของตัวเองเพื่อพิชิตเป้าหมาย



## แนวทางการอบรมนักขาย

- ★ การฝึกอบรมทำให้นักขายเรียนรู้ด้วยตัวเอง ตามแนวทางการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ซึ่งนักขายจะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ตามที่ตัวเองรู้สึกว่าเหมาะสมกับ Style ของตัวเอง
- ★ วิทยากรใช้กระบวนการ Coaching เพื่อดึงศักยภาพของนักขายที่หลบซ่อนอยู่ออกมาด้วยนักขายเอง โดยทำให้นักขายมองเห็นตัวเอง และอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง รับผิดชอบต่อ เป้าหมายของตัวเอง โดยการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่องานขายที่ตัวเองรับผิดชอบอยู่
- ★ สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้เกิดแรงจูงใจในการที่นักขายอยากจะพิชิตเป้าหมายยอดขายให้ได้ โดยสามารถกระตุ้นตัวเองให้กระตือรือร้นต่องานขายได้ เมื่อตัวเองรู้สึกท้อถอยอยู่บ่อยๆ เพราะเข้าใจว่า “การขายเป็นเกมการถูกปฏิเสธ” จึงสร้างแนวทางเพื่อเอาชนะได้ด้วยตัวเอง
- ★ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานขาย ซึ่งกันและกันใน Class ทำให้เกิดการเรียนรู้จากชีวิตจริงของผู้อื่น อีกทั้งการทำ Work shop เพื่อให้สามารถนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง หลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้นแล้ว ทำให้เกิดความสนุกสนานและอยากเรียนรู้มากขึ้น

## ตัวอย่าง Work Shop / กรณีศึกษา



- ★ ตัวอย่าง Work Shop หัวข้อ “การทำพิมพ์เขียวงานขายของตัวเอง”

### ❖ วัตถุประสงค์

- เพื่อให้พนักงานขายสามารถวางแผนลูกค้าเป้าหมายที่คาดหวังจะดำเนินการปิดการขายได้มีมากขึ้น
- เพื่อให้พนักงานมองเห็นภาพงานขายของตัวเองกับลูกค้าเป้าหมายหลักว่าเราต้องดำเนินการอย่างไรกับเขาบ้าง

### ❖ แนวทางในการดำเนินการ

- คัดเลือกลูกค้าเป้าหมายหลัก โดยใช้ทฤษฎี 80 : 20 หมายถึงลูกค้าที่ให้ผลตอบแทนที่บริษัทค่อนข้างสูงมาทำ Blue Print
- กำหนดรายชื่อลูกค้าหลักลงในตารางเพื่อการวิเคราะห์ 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
- การติดตามผลใช้เวลาสั้นๆ 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
  - พูดคุยกับหัวหน้า
  - การขออนุมัติ

## 2. หลักสูตรการพัฒนาทักษะการขายเชิงกลยุทธ์ (สำหรับ Sales) หลักสูตร 1 วัน

### หลักการ/แนวความคิด

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

องค์กรโดยส่วนใหญ่ ต้องการพัฒนาทีมงานขายให้สามารถพิชิตเป้าหมายได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง อยาก ให้พนักงานขายมีความรักดีต่อองค์กร 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

- ✦ การบริหารจัดการเป้าหมายยอดนักขายเชิงกลยุทธ์
  - เปลี่ยน โฟกัส เป็น เป้าหมาย, แผนงาน, การปฏิบัติ
- ✦ เทคนิคการสร้าง “คู่มือการขาย” ของตัวเอง
  - เป้าหมาย (Goal)
  - กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก

- วิเคราะห์สถานการณ์การแข่งขัน
- กำหนดกลยุทธ์การขายของตัวเอง
- สร้างพลังการขายอย่างต่อเนื่อง
- ดำเนินงานขายจนบรรลุผลสำเร็จ
- ✦ หลักการบริหารลูกค้าย่อยประเภท
  - ลูกค้าย่อยที่ขนาดใหญ่
  - ลูกค้าย่อยที่ทั่วไป
  - ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย
  - ผู้บริโภคทั่วไป
- การวางแผนงานอย่างเป็นระบบ
- สร้างทัศนคติ “ Yes !”
- ✦ บทบาทของนักขายในฐานะที่ปรึกษา
  - สร้างภาพลักษณ์ที่ปรึกษา
  - นำเสนอเฉพาะสิ่งที่มีคุณค่า (ลูกค้าน้อยแต่ต้องการ)
  - สร้างเวทีการแข่งขันของตัวเอง
  - คุณไม่ใช่ นักขาย ทั่วไป
- ✦ กำหนดแนวทางการพัฒนาตัวเอง (การบ้านสำหรับฝึกฝน)

### แนวทางการอบรมนักขาย

- การฝึกอบรมทำให้นักขายเรียนรู้ด้วยตัวเอง ตามแนวทางการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ซึ่งนักขายจะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ตามที่ตัวเองรู้สึกว่าเหมาะสมกับ Style ของตัวเอง
- วิทยากรใช้กระบวนการ Coaching เพื่อดึงศักยภาพของนักขายที่หลบซ่อนอยู่ออกมาด้วย นักขายเองโดยทำให้นักขายมองเห็นตัวเอง และอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง รับผิดชอบต่อเป้าหมายของตัวเอง โดยการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่องานขายที่ตัวเองรับผิดชอบอยู่
- สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้เกิดแรงจูงใจในการที่นักขายอยากจะพิชิตเป้าหมายยอดขายให้ได้ โดยสามารถกระตุ้นตัวเองให้กระตือรือร้นต่องานขายได้ เมื่อตัวเองรู้สึกท้อถอยอยู่บ่อยๆ เพราะเข้าใจว่า “การขายเป็นเกมการถูกปฏิเสธ” จึงสร้างแนวทางเพื่อเอาชนะได้ด้วยตัวเอง
- การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานขาย ซึ่งกันและกันใน Class ทำให้เกิดการเรียนรู้จากชีวิตจริงของผู้อื่น อีกทั้งการทำ Work shop เพื่อให้สามารถนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง หลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้นแล้ว ทำให้เกิดความสนุกสนานและอยากเรียนรู้มากขึ้น

### ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ◆ พนักงานขาย
- ◆ เจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายขาย
- ◆ ผู้จัดการทีมงานขาย
- ◆ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานขายและการตลาด

## ตัวอย่าง Work Shop / กรณีศึกษา



### ★ ตัวอย่าง Work Shop หัวข้อ “การทำพิมพ์เขียวงานขายของตัวเอง”

#### ❖ วัตถุประสงค์

- เพื่อให้พนักงานขายสามารถวางแผนลูกค้าเป้าหมายที่คาดหวังจะดำเนินการปิดการขายได้มีมากขึ้น
- 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 ในเบื้องต้นได้ว่ามีลูกค้าเท่าไร
- ผู้บริหาร สามารถใช้ในการติดตาม และช่วยเหลือพนักงานขาย สำหรับลูกค้ารายใหญ่
- พนักงานขายมีแผนในการทำงานที่ชัดเจน แม่นยำ
- การติดตามผลใช้เวลาน้อย ไม่เสียเวลากับลูกค้าทั่วไปเน้นที่รายสำคัญ
- พยากรณ์ยอดขายได้แม่นยำขึ้น

## รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม (รูปแบบการฝึกอบรมโดยรวม)

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

### 3. หลักสูตรการพัฒนาผู้จัดการฝ่ายขายมืออาชีพ (สำหรับหัวหน้างาน/ Manager)

#### หลักสูตร 1 วัน

#### หลักการ/แนวคิด

- ★ ปัจจุบัน ธุรกิจภายใต้การแข่งขันที่รุนแรง โดยเฉพาะการแข่งขันแบบไร้พรมแดนระดับโลกและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมตลอดเวลา ด้วยเหตุผลนี้ธุรกิจจึงต้องมีการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่แข็งแกร่ง และมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ธุรกิจจะต้องปรับปรุงการจัดการเชิงกลยุทธ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีเหนือกว่าคู่แข่ง



- ★ ผู้จัดการฝ่ายขายที่ต้องการประสบความสำเร็จในอนาคต จะต้องเริ่มต้นด้วยการศึกษาการจัดการเชิงกลยุทธ์เพราะสภาพแวดล้อมของธุรกิจมีความสลับซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งธุรกิจจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ถ้าผู้จัดการฝ่ายขายขาดความชำนาญในการกำหนดกลยุทธ์และการปฏิบัติตามกลยุทธ์ก็จะทำให้ธุรกิจต่อสู้กับคู่แข่งไม่ได้
- ★ คุณเจสำคัญอันหนึ่งที่เป็นคุณลักษณะขององค์กรและทีมงานที่เปี่ยมด้วยสมรรถนะก็คือ พวกเขาต่างมีภาพที่ชัดเจนต่อสิ่งที่พวกเขาพยายามสร้างขึ้นมาร่วมกัน พวกเขามีความเข้าใจและกระตือรือร้นในด้านเป้าหมายหลักและการแบ่งปันค่านิยมร่วมกันทั้งค่านิยม (Values) พันธกิจ (Mission) และวิสัยทัศน์ (Vision) ได้ก่อให้เกิดลักษณะเฉพาะที่เชื่อมบุคลากร ทีมงาน และองค์กร ให้สามารถตอบสนองและจัดการกับสถานการณ์ใหม่ๆ ใดๆ ได้เป็นอย่างดี
- ★ ผู้จัดการฝ่ายขายจึงต้องมีแนวความคิดที่จะสร้างและพัฒนาทีมงานให้มีความรู้ ความสามารถ ความกระตือรือร้น และความมุ่งมั่น ที่จะผลักดันยอดขายให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด โดยการมุ่งเน้นให้ทุกคนในทีมงานได้มีโอกาสเติบโตและขึ้นมาบริหารงานให้กับบริษัทในตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไปในอนาคต
- ★ การพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำให้แก่ผู้จัดการฝ่ายขายนับว่าเป็นความจำเป็นอย่างมาก เพราะยอดขายของบริษัทได้ผูกกับผู้จัดการฝ่ายขาย ที่ต้องผลักดันผลงานผ่านทีมงานขายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้จัดการฝ่ายขายจึงต้องเป็นผู้นำที่ทรงคุณค่าและสามารถคิดเชิงกลยุทธ์ได้อย่างดีเยี่ยม

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- เพื่อสร้างแนวความคิดเชิงกลยุทธ์ให้กับผู้จัดการฝ่ายขาย ด้วยเรื่องสำคัญ 9 เรื่อง ที่ผู้จัดการฝ่ายขายต้องดำเนินการ
- เพื่อทำให้ผู้จัดการสามารถพัฒนาภาวะผู้นำภายในตัวเองได้ ด้วยตัวเอง และนำไปพัฒนาทีมงานเป็นที่ยอมรับจากทีมงาน
- เพื่อกระตุ้นให้ผู้จัดการฝ่ายขายนำวิสัยทัศน์ ของตัวเองไปสร้างทีมงาน ให้มีประสิทธิภาพผล เป็น "ทีมเวิร์ค" ที่สร้างสรรค์ ทำงานอย่างเป็นระบบ

### ความคาดหวังของผู้บริหารระดับสูงต่อผู้จัดการฝ่ายขาย

- ◀ การคิดเชิงกลยุทธ์ : ความสามารถในการหาวิธีการหรือทางเลือกที่ดีที่สุด ท่ามกลางสถานการณ์ที่อาจมีอุปสรรคและความไม่แน่นอนเพื่อนำไปสู่เป้าหมายยอดขายที่ตั้งไว้
- ◀ การจัดการเชิงกลยุทธ์ : กระบวนการซึ่งรวมกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 3 ประการ คือ
  1. การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์

2. การกำหนดกลยุทธ์
  3. การปฏิบัติตามกลยุทธ์และการควบคุม
- ◀ ความรับผิดชอบในฐานะผู้จัดการฝ่ายขาย : ผู้ประสบความสำเร็จ รับผิดชอบ 7 ประการนี้
1. กำหนดเป้าหมายยอดขายและดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จ
  2. สร้างนวัตกรรมและหาตลาดรองรับ
  3. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
  4. กำหนดลำดับความสำคัญของงานและทำงานที่สำคัญ
  5. จัดจอบกับกิจกรรมที่สามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงสูงสุด
  6. สร้างผลงานและเก็บเกี่ยวผลลัพธ์
  7. เป็นผู้จัดการที่ดีให้เป็นแบบอย่างแก่ทีมงาน
- ◀ ความเป็นผู้นำรอบทิศทาง (360 องศา) : ผู้จัดการฝ่ายขายพัฒนาตัวเองเพื่อเป็นผู้นำ
1. รับฟังและเข้าใจผู้อื่น
  2. การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์
  3. การมุ่งมั่นทุ่มเทกับเป้าหมาย
  4. การสร้างและพัฒนาทีมงานขาย
  5. การมีทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน

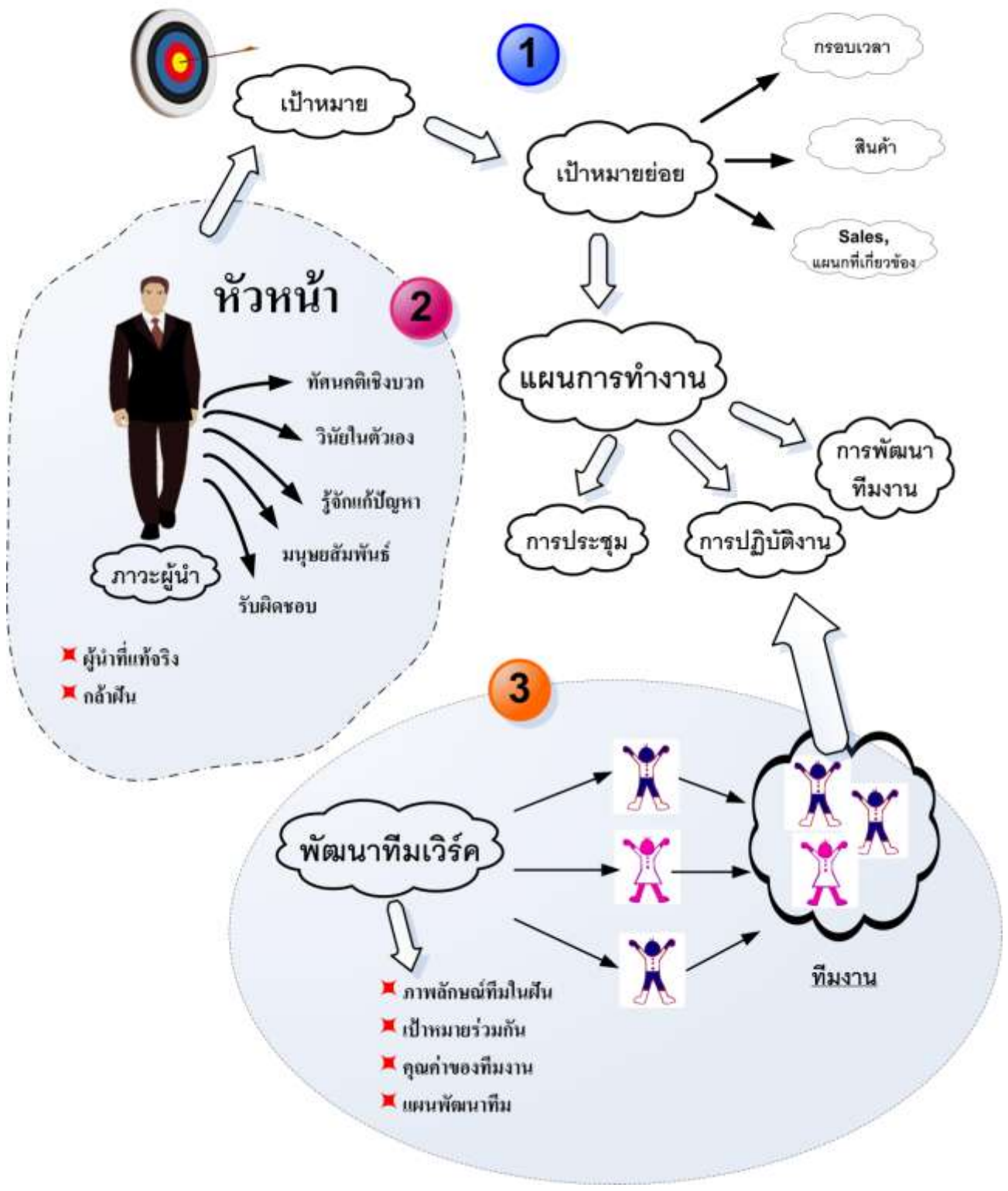
## หัวข้อหลักในการพัฒนาผู้จัดการฝ่ายขายมืออาชีพ

- ◀ ตรวจสอบคุณภาพผู้จัดการฝ่ายขาย
- เรียนรู้ด้วยตัวเอง
  - ปรับปรุงแก้ไขด้วยตัวเอง
- ◀ 9 เรื่องสำคัญในการพิชิตเป้าหมายยอดขาย
1. การวิเคราะห์สภาวะตลาดในธุรกิจ
  2. การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มลูกค้า
  3. กำหนดกลยุทธ์ 7 Ps
  4. การพยากรณ์ยอดขาย
  5. ฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อการบริหารงาน/การตัดสินใจ
  6. การบริหารการประชุมทีมงานขาย
  7. กลยุทธ์การตลาด
  8. กลยุทธ์การขาย
  9. กลยุทธ์การบริการ



- หลุมพรางด้านการบริหารทีมงานขาย
  
- บทบาทที่สำคัญของผู้จัดการฝ่ายขาย
  - การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)
  - ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership)
  - การบริหารทีมงานขาย (Sales Management)
  
- กรณีศึกษาต่างๆ

**กรอบการฝึกอบรมหลักสูตร การเป็นผู้จัดการทีมงานขาย (Professional Sales Manager)**



## ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ◆ ผู้จัดการทีมงานขาย
- ◆ ผู้บริหารงานขาย
- ◆ ผู้อำนวยการฝ่ายการขาย
- ◆ เจ้าของธุรกิจขนาดย่อม

## ตัวอย่าง Work Shop / กรณีศึกษา



★ ตัวอย่างWork Shop หัวข้อ “สร้างฝันที่เป็นจริง” : ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ให้กับทีมงาน

### ❖ วิธีปฏิบัติ

- เขียนเป้าหมาย (ความฝัน) ที่ตั้งใจทำให้สำเร็จสัก 1 เรื่อง
  - เป้าหมายของฉัน คือ .....
- ตำรวจเป้าหมาย (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 ทำให้เส้นทางเดินไปถึงเป้าหมายนั้นไม่ชัดเจนไป ด้วยการทุ่มเทการทำงานเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายก็จะน้อยลง หากผู้ทำไม่ชัดเจนในเป้าหมายแล้ว ทีมงานย่อมพรั่มัวในเป้าหมาย เช่นเดียวกัน ทุกครั้งที่กำหนดเป้าหมายควรทำให้เกิดความชัดเจนด้วยการตั้งคำถามกับตัวเองก่อน หากยังตอบคำถามต่างๆ เหล่านี้ได้ไม่ครบ ให้พยายามคิดแล้วตอบให้ครบถ้วนก่อนการลงมือทำเพราะไม่เช่นนั้น เราอาจหยุดเป้าหมายกลางคันเมื่อเจออุปสรรคได้



## 4. หลักสูตรผู้จัดการทีมงานขาย..ต้องเป็นโค้ช (สำหรับหัวหน้างาน/ Manager)

### หลักสูตร 1 วัน

#### หลักการ/แนวคิด

- ✦ ผู้จัดการทีมขาย จำเป็นต้องมีความสามารถ 3 ด้านหลักๆ คือ
  - ★ การคิดเชิงกลยุทธ์
  - ★ ภาวะความเป็นผู้นำ
  - ★ การบริหารทีมงาน
- ✦ การมีความสามารถทั้ง 3 ด้าน ยังไม่เพียงพอ ผู้จัดการทีมงานขายต้องสามารถดึงศักยภาพของทีมงาน ซึ่งยังไม่ได้ถูกใช้ ออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ และต้องคอยกระตุ้นให้เกิดความฮึกเหิมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถพิชิตเป้าหมายที่ต้องการได้ บทบาทที่เหมาะสมคือการเป็น โค้ชให้กับทีมงาน
- ✦ ผู้จัดการที่ใช้บทบาทโค้ชในการพัฒนาทีมงาน จำเป็นต้องเข้าใจความต้องการของบุคลากรภายในทีม, สังเกตข้อจำกัดและอุปสรรคที่ทีมงานเผชิญอยู่ จะได้ดำเนินการชี้แนะ เพื่อให้ทีมงานสามารถเอาชนะอุปสรรคได้ด้วยตัวของเขาเอง และทำให้ทีมงานมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของตัวเอง เราเรียกแนวทางนี้ว่า การโค้ชชิ่ง (Coaching)
- ✦ การแข่งขันที่รุนแรง และการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ผู้จัดการจะบริหารทีมงานได้ดีควรพัฒนาตัวเอง ให้เป็นโค้ชที่ดีด้วย โดยทำให้ทีมงานดึงศักยภาพของเขาออกมาเอง ด้วยตัวของเขาเอง ไม่สามารถสั่งให้ทำเหมือนแต่ก่อนได้อีกแล้ว

#### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ◆ เพื่อให้ผู้จัดการทีมงานขายพัฒนาตัวเอง เพื่อเป็น โค้ชให้กับทีมงาน

- ◆ เพื่อให้ผู้จัดการทีมงานเข้าใจเทคนิคต่างๆ ที่ใช้ในการโค้ชซึ่งทีมงาน และสามารถนำไปใช้ตามความเหมาะสมของตัวเอง
- ◆ เพื่อสร้างกระบวนการโค้ชซึ่งของตัวเองขึ้นมา ด้วยตัวเอง และนำไปใช้พัฒนาทีมงาน โดยการฝึกฝนต่อไป

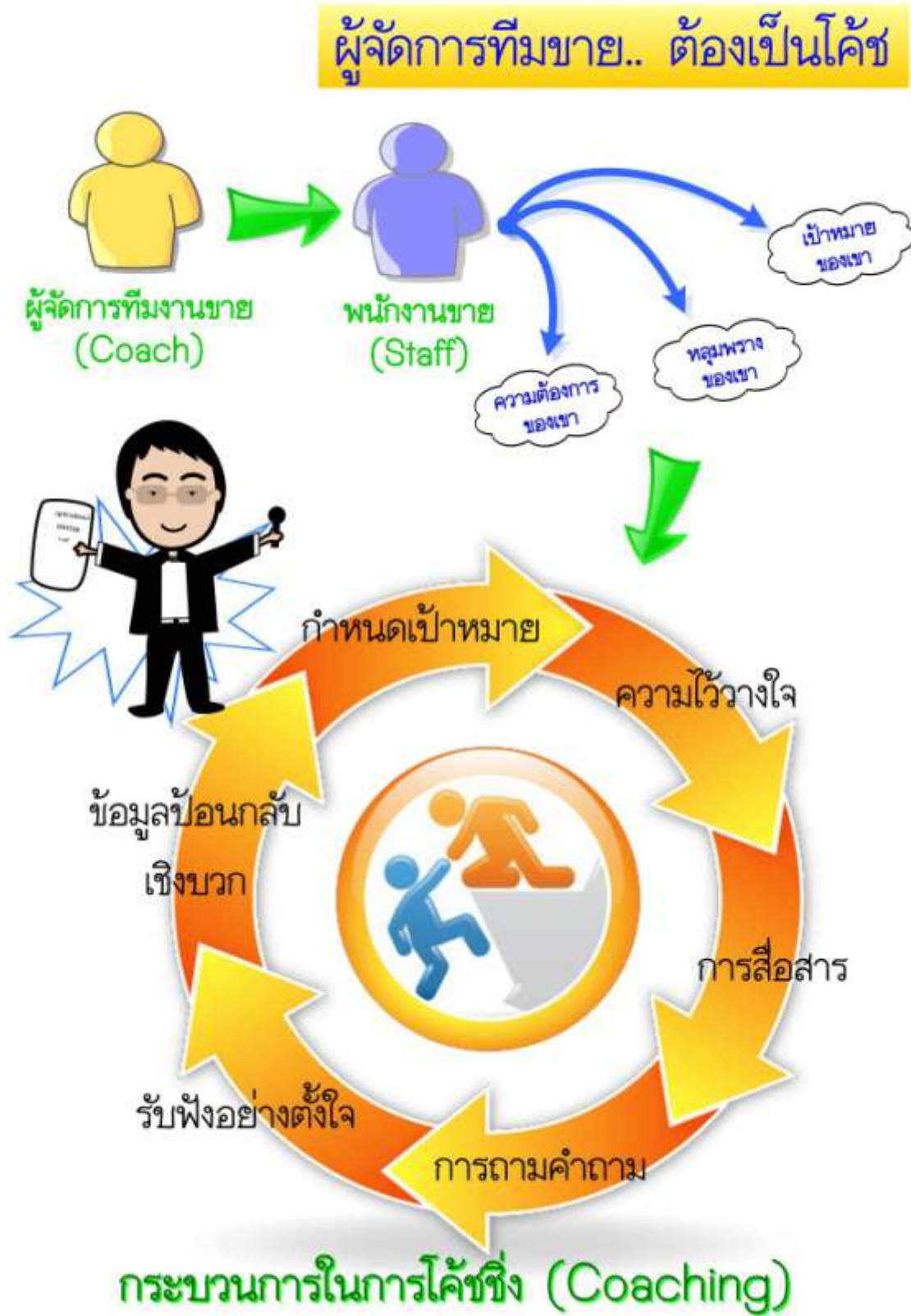
## เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- ☑ หัวใจสำคัญของผู้จัดการทีมงานขาย (คุณสมบัติที่ดี)
  - ✖ การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic)
  - ✖ การพัฒนาภาวะผู้นำในตัวเอง (Leadership)
  - ✖ การบริหารทีมงานอย่างสร้างสรรค์ (Management)
- ☑ โค้ช.. ทีมงานขายคุณภาพ (เข้าใจทีมงาน)
  - ✖ คุณสมบัติพนักงานขายที่องค์กรต้องการ
  - ✖ หลุมพรางของพนักงานขายที่พบบ่อย
  - ✖ เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด
  - ✖ ก้าวข้ามอุปสรรคของการเปลี่ยนแปลง
- ☑ เทคนิคการโค้ชซึ่ง (Coaching) ให้ทีมงาน (ตั้งศักยภาพ)
  - ✖ เรียนรู้ธรรมชาติของมนุษย์
  - ✖ เข้าใจความต้องการของแต่ละบุคคล
  - ✖ การใช้คำถามและรับฟังอย่างตั้งใจ
  - ✖ จิตวิทยาการบริหารและจูงใจผู้ได้บังคับบัญชา
- ☑ กระบวนการในการโค้ชซึ่ง (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

กรอบในการดำเนินการฝึกอบรม





## ตัวอย่าง Work Shop / กรณีศึกษา



★ ตัวอย่างWork Shop หัวข้อ “สร้างฝันที่เป็นจริง” : ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ให้กับทีมงาน

### ❖ วิธีปฏิบัติ

- เขียนเป้าหมาย (ความฝัน) ที่ตั้งใจทำให้สำเร็จสัก 1 เรื่อง
  - เป้าหมายของฉัน คือ .....
- ตำรวจเป้าหมาย (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 ทำให้เส้นทางเดินไปถึงเป้าหมายนั้นไม่ชัดเจนไป ด้วยการทุ่มเทการทำงานเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายก็จะน้อยลง หากผู้ทำไม่ชัดเจนในเป้าหมายแล้ว ทีมงานย่อมพรวามัวในเป้าหมาย เช่นเดียวกัน ทุกครั้งที่กำหนดเป้าหมายควรทำให้เกิดความชัดเจนด้วยการตั้งคำถามกับตัวเอง

ก่อน หากยังตอบคำถามต่างๆ เหล่านี้ได้ไม่ครบ ให้พยายามคิดแล้วตอบให้ครบถ้วนก่อนการลงมือทำเพราะไม่เช่นนั้น เราอาจหยุดเป้าหมายกลางคันเมื่อเจออุปสรรคได้

## รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม (รูปแบบการฝึกอบรมโดยรวม)

### ❖ สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ (Ice Breaking)

#### ☒ แนะนำตัวเอง

- ชื่อ-นามสกุล (ชื่อเล่น)
- ตลาด/ธุรกิจ ที่รับผิดชอบอยู่
- ความฝัน
- จุดเด่นของทีมงาน

**Note:** การแนะนำตัวทั่วไป แล้วเพิ่ม ความฝัน เพื่อให้ผู้จัดการมองเห็นว่า วันนี้เราออกเล่าทิศทางของทีม ให้น้องๆ ฟังหรือไม่ น้องๆ ยอมรับ และออกไปด้วยหรือไม่ จุดเด่นของทีม เพื่อให้เห็นว่า ผู้จัดการคิดอย่างไรกับทีมงาน ถ้าคิดบวก ปลั่งในการพัฒนาจะมีสูงกว่า คิดลบ

#### ☒ คำสำคัญ (keywords)

- ศักยภาพ : น้องๆ ใช้ไปเต็มที่แค่ไหน? เราจะเพิ่มอย่างไร ?
- เป้าหมาย : Sales ส่วนใหญ่ รู้สึกว่า เป้าหมาย เป็นสิ่งที่ผู้จัดการให้มา ทำให้ความกระตือรือร้น มีน้อยกว่าเป้าหมายที่เป็นของตัวเอง
- จับถูก : Sales รู้สึกอย่างไรกับ Manager } จับถูก ได้หรือไม่ ?  
Manager รู้สึกอย่างไรกับ Sales }
- การพัฒนา : เรามีแผนพัฒนาทีมงานอย่างไร ?  
เมื่อที่จะพัฒนาหรือไม่ ?  
ถ้าเขาพัฒนา เราจะสบายขึ้นหรือไม่ ?

**Note:** การแลกเปลี่ยนความหมายของแต่ละคำ เพื่อเชื่อมโยงให้ผู้เรียน ได้คิด และมองเห็นตัวเอง จะกระตุ้นให้อยากจะเปลี่ยนแปลงตัวเองได้ ผู้จัดการต้องเป็นผู้พัฒนาทีมงาน ดังนั้นต้องอยากพัฒนา ก่อนการลงมือจึงจะเกิดขึ้น (คำสำคัญอาจเป็นคำอื่นๆ ที่วิทยากรเห็นว่าเหมาะสมกับการเชื่อมโยง)

#### ☒ บทบาทของผู้จัดการขาย

- ความฝัน
  - ผู้นำ
  - โค้ช
- } จูงใจผู้อื่น ไม่ใช่ สั่ง ผู้อื่น

#### ☒ แลกเปลี่ยนเป้าหมาย (ความคาดหวัง) ของวิทยากร



- แนวคิดการบริหารทีมงานรูปแบบใหม่
- ใช้ Style ของตัวเอง ในการบริหารงาน
- สนุกกับการผลักดันยอดขายผ่านทีมงาน
- ทำทนายตัวเอง เพื่อพิชิตเป้าหมาย

**Note:** ให้ผู้เรียน มีเป้าหมาย (ความคาดหวัง) เช่นเดียวกัน เพื่อให้จดจ่อกับเนื้อหาที่เรียนรู้ เพราะอยากให้ตัวเองสมความตั้งใจที่ตั้งเป้าหมายไว้

❖ กระบวนการผ่านเดินในการบรรยายเนื้อหาตาม Slide

- ☒ ทำให้ผู้เรียนรู้สำรวจตัวเอง เมื่อเปรียบเทียบกับเนื้อหาตาม Slide
- ☒ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อ ว่า หลงลืมหรือละเอียด ไม่ได้ทำอะไรไปบ้าง และจะดำเนินการอย่างไรต่อไป
- ☒ เนื้อหาเดียวกัน สามารถใช้กับตัวเอง และนำไปใช้ พัฒนาน้องๆได้ เพราะเป็นลักษณะงานขายเหมือนกัน ย่อมทำไม่ครบเหมือนกัน
- ☒ การใช้คำถามกับผู้เข้าอบรม ทำให้ได้ใช้ความคิดร่วมกัน
- ☒ เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้จับบันทึก สิ่งที่จะนำไปดำเนินการต่อไป
- ☒ ยกตัวอย่าง กรณีศึกษา ให้ใกล้เคียงกับเนื้อหา จะทำให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น
- ☒ เนื้อหาแบ่งเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงแรก คิดถึงงานตัวเอง  
ช่วงหลัง คิดถึงหลุมพรางของน้องๆ
- ☒ การวิเคราะห์ในเรื่องต่างๆ ต้องลงมือขีดเขียน และนำเสนอให้เพื่อนๆฟัง จะได้ Confirm สิ่งที่เกิดไปในตัวด้วย
- ☒ พยายามทำให้ผู้เข้าอบรมโยงเรื่องราวเกี่ยวกับงานของตัวเอง อุปสรรคที่เจออยู่ และกำหนดแนวทางแก้ไขไปเลย จะได้ไม่ต้องกลับไปคิดอีกครั้ง

❖ ช่วงการทำ Workshop

- ☒ กระตุ้นให้ตอบคำถามตาม Workshop ที่กำหนดให้
- ☒ ให้แลกเปลี่ยนเรื่องที่ตอบกับเพื่อนให้ไต่ก่อน
- ☒ ขออาสาสมัครตัวแทนเพื่อบอกเล่าให้เพื่อนใน Class ฟัง
- ☒ Clinic เพิ่มเติมในการนำเสนอเนื้อหา
  - ยกเป็น กรณีศึกษา / ประสบการณ์ที่เคยเจอ
- ☒ บอกจุดประสงค์ของแต่ละ Workshop
- ☒ เชิญชวนให้นำกลับไปใช้บ่อยๆ เพื่อให้มีความแม่นยำขึ้น

❖ ข้อสังเกตระหว่างการฝึกอบรม

- ☒ การคิด ⇒ เขียน ⇒ พูด ⇒ ถ้ามีมาก จะเปลี่ยนแปลงมาก

- ☒ การถามคำถามเพื่อแลกเปลี่ยนกรณีศึกษา ⇒ คนส่วนใหญ่อยากได้ Solution
- ☒ ความสนุกสนานเมื่อได้ยินเรื่องใกล้ตัว ⇒ เรื่องที่เกิดขึ้นจริงน่าสนใจกว่า
- ☒ การยกมือเห็นด้วย ⇒ การโน้มน้ำหนักแนวความคิดร่วมกัน

❖ ช่วงปิดท้ายก่อนจบการฝึกอบรม

- ☒ สรุปเนื้อหาที่ได้รับเพื่อกระตุ้นการนำไปใช้
- ☒ ทบทวนบทบาทของผู้จัดการ ที่ต้องพัฒนาทีมงานอย่างต่อเนื่อง
- ☒ ตรวจสอบความคาดหวังก่อนการอบรมของวิทยากรและผู้เรียนที่ตั้งใจไว้ว่า ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังหรือไม่

Note: ส่วนใหญ่จะได้รับ เพราะมีใจจดจ่อ และมุ่งมั่นการนำไปใช้ด้วยตัวเอง เนื่องจากเป็นเป้าหมายของตัวเอง

- ☒ ผู้เข้าอบรม สรุปสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมในวันนี้
  - เรื่องที่ได้รับ
  - เรื่องที่ชอบ
  - เรื่องที่จะนำไปใช้เป็นเรื่องแรก
- ☒ ขออาสาสมัครสรุปสิ่งที่ตัวเองได้รับ ตามหัวข้อ ประมาณ 2-3 คน



## แนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างยั่งยืน

### “การเปลี่ยนแปลงตัวเอง ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีความสุขที่ได้ทำ”

การสร้างกิจกรรมหลังการฝึกอบรมนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะจะทำให้การพัฒนาตัวเองเกิดความต่อเนื่อง และหากสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมดำเนินการฝึกฝนในเรื่องที่เขาอยากเปลี่ยนแปลงได้ยาวนานก็จะทำให้เขาสามารถสร้างอุปนิสัยใหม่ของตัวเองขึ้นมาได้ เมื่อมีความมั่นใจในการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว เขาก็จะสามารถสร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องอื่นๆต่อไปได้ด้วยตัวเอง อีกทั้งยังสามารถนำไปให้ผู้อื่นได้พัฒนาต่อไปได้ด้วย

กิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาตัวเองได้อย่างต่อเนื่อง สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้ควรเป็นสิ่งที่ไม่ขัดแย้งกับสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการฝึกอบรม ทำให้นึกถึงบรรยากาศในการฝึกอบรมและเขาเลือกเรื่องที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเอง เพื่อพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น

#### กิจกรรมที่สามารถดำเนินการได้มีดังนี้

1. การบ้านสำหรับการนำไปฝึกฝนหลังการอบรม
2. เอกสารอ้างอิงสำหรับนำไปประกอบการฝึกฝน
3. เว็บไซต์ด้านการพัฒนาตัวเอง เพื่อศึกษาเรื่องต่างๆเพิ่มเติมที่ [pakornblog.com](http://pakornblog.com)
4. จดหมาย Reminder จากอาจารย์ปกรณ์แวะมาทักทาย
5. สมัคร Mailing List รับข่าวสารด้านการพัฒนา
6. การติดตามผล (Follow up) โดยทีม HRD ขององค์กร
7. การติดตามผล (Follow up) โดยทีม วิทยากรผู้ช่วย (มีค่าใช้จ่าย)
8. การสร้างโครงการร่วมกันในองค์กร โดย HRD
9. การดำเนินการ Clinic โดยอาจารย์ปกรณ์ (มีค่าใช้จ่าย)

ผลลัพธ์จากการฝึกอบรม ทุกคนจะมีประเด็นสำคัญของตัวเองที่จะนำไปพัฒนา แต่จะหยุดการพัฒนากลางคันเพราะไม่สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้ ดังนั้นกิจกรรมเหล่านี้จะช่วยทำให้เขาสามารถพัฒนาตัวเองต่อไปได้ด้วยตัวของเขาเอง

#### โดยสรุปแนวทางการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องสามารถทำได้โดย

##### 1. ตัวผู้เข้าอบรม พัฒนาตนเอง โดยใช้

- การบ้านที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำไปทำ (ถ้ามี)
- เอกสารเพิ่มเติมสำหรับนำไปฝึกฝน

- แหล่งความรู้เตือนความทรงจำในเว็บไซต์ Pakornblog.com
- Mailing List ความรู้ส่งตรงถึงที่ จาก ทีม วิทยากรผู้ช่วย ถึงผู้เข้าอบรม
- จดหมาย Reminder (ทักทาย) จากอาจารย์ ปกรณ์ 3 ฉบับ (3 เดือน)
- การสร้างโครงการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยผู้เข้าอบรมเอง หรือ ร่วมกับ HRD (ถ้ามี)

## 2. ติดตามผลการอบรมโดย HRD ของ บริษัทลูกค้า

- HRD ตามการบ้านที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำไปทำ (ถ้ามี)
- การสร้างโครงการพัฒนา / อำนวยความสะดวก ให้ผู้เข้าอบรม พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

## 3. ติดตามผลการอบรม โดย วิทยากรผู้ช่วย ของ อาจารย์ปกรณ์

- ดำเนินการแทน HRD โดยมีรายงานสรุปผล ความเปลี่ยนแปลงให้

## 4. Clinic โดย อ.ปกรณ์

- ดำเนินฝึกอบรมเพิ่มเติม โดยให้ผู้เข้าอบรมทำการบ้าน (งานที่ผู้เข้าอบรมบอกว่าต้องการไปพัฒนา) และ อาจารย์ มาให้คำแนะนำ

กรณีการติดตามผลแบบมีค่าใช้จ่ายหากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อทีมงานเพื่อขอรายละเอียดรูปแบบและการดำเนินการเพื่อนำเสนอเพิ่มเติม

