

โปรแกรมฝึกอบรมอย่างบูรณาการ
ชุดหลักสูตรที่ 3 การพัฒนาทีมงานขายครบวงจร
(Package# 3.2 หลักสูตร 6 วัน 3 กลุ่ม)
สำหรับทำแผนจัดอบรมภายใน (In-House Group Coaching)
โดย



สารบัญ

➤	บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary	2
➤	แนวความคิดของโปรแกรม สำหรับการพัฒนาทีมงานขายครบวงจร	3
➤	วัตถุประสงค์ของโปรแกรม	5
➤	สิ่งที่คาดว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลง	5
➤	รายชื่อหลักสูตร สำหรับโปรแกรมการพัฒนาทีมงานขายครบวงจร	
	▪ หลักสูตรสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยทัศนคติเชิงบวก (สำหรับ Sales)	6
	▪ หลักสูตรการพัฒนาทักษะนักขายพิชิตเป้าหมาย (สำหรับ Sales)	11
	▪ หลักสูตรการพัฒนาทักษะการขายเชิงกลยุทธ์ (สำหรับ Sales)	16
	▪ การพัฒนาผู้จัดการฝ่ายขายมืออาชีพ (สำหรับ Sales Manager)	20
	▪ หลักสูตรการพัฒนาทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ (สำหรับ Sales Manager)	24
	▪ หลักสูตรผู้จัดการทีมงานขาย . . . ต้องเป็นโค้ช (สำหรับ Sales Manager)	26
➤	แนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างยั่งยืน	30

โดย

วิทยากร

นาย ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic Development Consultant

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

โปรแกรมการพัฒนาทีมงานขายครบวงจรมุ่งเน้นให้การพัฒนาตั้งแต่ระดับผู้จัดการทีมงานขาย, หัวหน้าหน่วยงาน, พนักงานขายและเจ้าหน้าที่สนับสนุนงานขายทั้งหมดให้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับภาพรวมด้านการตลาด และการขายเพื่อให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขายและการบริการลูกค้าได้เข้าใจอย่างแท้จริง

ทีมงานขายนับว่าเป็นทีมงานกองหน้าที่สำคัญ เพราะเป็นกลุ่มบุคคลที่จะสร้างรายได้ให้เกิดขึ้นกับองค์กร เพื่อให้องค์กรก้าวเดินต่อไปได้ ดังนั้นการพัฒนาให้ทีมงานมีความแข็งแกร่ง ย่อมเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเนื้อหาของโปรแกรมครอบคลุมส่วนต่างๆ ดังนี้

➤ ผู้จัดการทีมงานขาย/หัวหน้าหน่วยงานขาย

- วิสัยทัศน์ในการมองตลาด
- กำหนดเป้าหมายอย่างแม่นยำ
- การคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อการแข่งขันในธุรกิจ
- การพัฒนาภาวะผู้นำให้จูงใจทีมงานขายได้
- การสอนงานและดูแลทีมงานอย่างเป็นระบบ
- การสร้างทีมงานให้เป็นทีมเวิร์คที่เข้มแข็ง

➤ พนักงานขาย/พนักงานสนับสนุนงานขาย

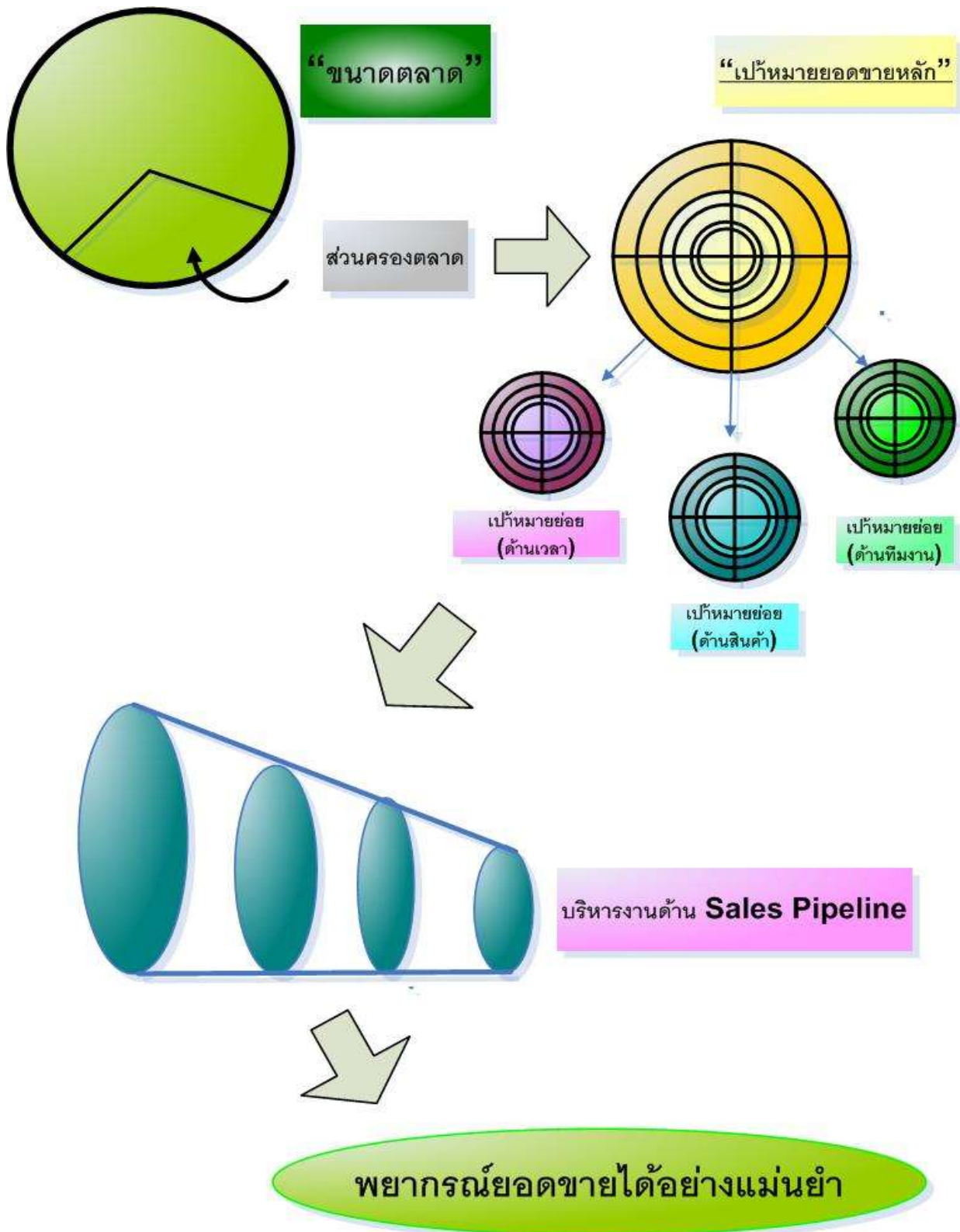
- รักในงานขาย
- มองเป้าหมายเป็นเรื่องท้าทายความสามารถ
- ทำงานขายอย่างเป็นระบบ
- บริหารงานลูกค้าด้วยความมุ่งมั่น

หลักสูตรย่อยในแต่ละเรื่องจะมุ่งเน้นให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ได้จริงสอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ฝึกให้ผู้เรียนได้เป็นผู้คิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาด้วยตัวเอง ทำให้เกิดความเข้าใจในสิ่งที่จะนำไปใช้ได้จริง

โปรแกรมการฝึกอบรมในรูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) กระตุ้นให้ผู้เรียนกำหนดเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงด้วยตัวเอง และอาจารย์ใช้ลักษณะการโค้ชซึ่งและดึงศักยภาพของตัวเองออกมาใช้มากที่สุด ด้วยแนวทางที่ผู้เรียนเป็นผู้เลือกเอง ทำให้สามารถนำไปใช้งานได้จริง

โปรแกรมนี้นอกจากผู้จัดการทีมงานขายและหัวหน้าหน่วยงานขายได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรของตัวเองแล้วยังต้องเข้าร่วมสังเกตการณ์การฝึกอบรมของพนักงานขายด้วย เพื่อให้เห็นภาพถึงจุดเด่นและข้อจำกัดของพนักงานขายระหว่างการฝึกอบรม ทำให้สามารถพัฒนาทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะมองเห็นประเด็นสำคัญที่เกิดขึ้นใน Class ด้วยตัวเอง

แนวความคิดของโปรแกรมสำหรับการพัฒนาทีมงานขายครบวงจร



วัตถุประสงค์ของโปรแกรม

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

สิ่งที่คาดหวังว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลง

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

รายชื่อหลักสูตรสำหรับโปรแกรมการพัฒนาทีมงานขายครบวงจร

1. หลักสูตรสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) สำหรับ Sales
หลักสูตร 1 วัน
2. หลักสูตรการพัฒนาทักษะนักขายพิชิตเป้าหมาย (Sales) สำหรับ Sales หลักสูตร 1 วัน
3. หลักสูตรการพัฒนาทักษะการขายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Selling Skill) สำหรับ Sales หลักสูตร 1 วัน
4. หลักสูตรการพัฒนาผู้จัดการฝ่ายขายมืออาชีพ (Sale Manager) สำหรับ Sales Manager หลักสูตร 1 วัน
5. หลักสูตรการพัฒนาทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking) สำหรับ Sales Manager
หลักสูตร 1 วัน
6. หลักสูตรผู้จัดการทีมงานขาย... ต้องเป็น โค้ช (Coach Sales Team) สำหรับ Sales Manager
หลักสูตร 1 วัน

รายละเอียด และเนื้อหาหลักสูตร

1. หลักสูตรสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude)

สำหรับ Sales หลักสูตร 1 วัน

หลักการ/เหตุผล

- สถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน นับว่าเป็นเรื่องท้าทายความสามารถของทีมงานเป็นอย่างมาก ทีมงานที่มีความพร้อมทั้งด้านความรู้ความสามารถในงานที่ตัวเองทำอยู่ (Hard Skill) และพฤติกรรมในการมุ่งมั่นเพื่อเอาชนะเป้าหมาย (Soft Skill) ย่อมสามารถผ่านพ้นเหตุการณ์ในครั้งนี้ไปได้
- การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) โดยการมีทัศนคติเชิงบวกต่องานที่ทำ จะเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยดึงศักยภาพในตัวคุณออกมา ช่วยให้เห็นโอกาสมากขึ้น ตีความเหตุการณ์ต่างๆ ในมุมมองของความหวัง และมีทางออกที่สร้างสรรค์ เอาชนะปัญหาต่างๆ ด้วยความเชื่อมั่นในศักยภาพของตัวเอง
- การเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน จะส่งผลให้พนักงานสามารถพัฒนาตัวเองให้มีความกระตือรือร้น, มุ่งมั่นในเป้าหมาย และกล้าตัดสินใจในงานของตัวเองมากขึ้น เพราะทัศนคติเชิงบวกที่แท้จริงแล้ว ไม่ใช่เพียงแค่การคิดดี พูดดี และทำดี เท่านั้น แต่ต้องเป็นคนที่ไม่ออมแอ้งกับอุปสรรค และมีความรู้สึกที่ดีต่อเหตุการณ์ต่างๆ ได้ จึงเรียกว่าเป็นคนคิดเชิงบวกอย่างแท้จริง
- การตระหนักรู้ในตัวเอง และอยากที่จะพัฒนาตัวเอง จึงจะนับว่าเป็นคนที่เชื่อมั่นในตัวเอง ดังนั้น หากทำให้พนักงาน พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงตัวเอง และพัฒนาตัวเองด้วยตัวของเขาเองได้แล้ว เขาย่อม

เห็นคุณค่าของตัวเอง และนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวเองออกมาใช้ให้มากที่สุด ซึ่งย่อมส่งผลให้งานที่รับผิดชอบสัมฤทธิ์ผลมากขึ้น

- ทีมนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ ของการทำงานในองค์กร เนื่องจากบุคลากรที่จะผลักดันให้งานมีประสิทธิภาพที่ดีนั้น ย่อมต้องอาศัยการร่วมแรงร่วมใจกันของทีม ไม่สามารถทำงานเพียงลำพังคนเดียวได้ การทำให้พนักงานเข้าใจ ปัจจัยที่สำคัญ และองค์ประกอบสำคัญของทีมย่อมทำให้เกิดทีมเวิร์คขึ้นในองค์กร

จุดประสงค์ของหลักสูตร

- เพื่อให้บุคลากรมีแรงจูงใจที่จะก้าวข้ามหลุมพรางที่สกัดกั้นศักยภาพของตัวเอง โดยการสร้างเสริมทัศนคติเชิงบวกในการทำงานเพิ่มขึ้น
- เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้และเข้าใจกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองได้อย่างแท้จริง เกิดความอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง ด้วยการพัฒนาทัศนคติเชิงบวกในการทำงานและมีความสุขกับการเปลี่ยนแปลง
- เพื่อให้บุคลากรเลือกคุณสมบัติที่ทำให้ตัวเองสามารถบรรลุเป้าหมายและเหมาะสมกับตัวเองไปพัฒนา ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตัวเอง และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข
- เพื่อสร้างแนวทางในการทำงานเป็นทีมเวิร์คที่ดีให้เกิดขึ้น โดยบุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญของตัวเองในการเป็นส่วนหนึ่งของทีม

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- ⊙ ทัศนคติ...เป็นทางเลือกของคุณ
 - คุณมีทัศนคติอย่างไรกับตัวเอง
 - สำรวจตัวเองในเรื่องของทัศนคติ
 - หลุมพรางสกัดกั้นศักยภาพของคุณ
- ⊙ เปลี่ยนวิธีคิด...พลิกชีวิตคุณ
 - อดีต...ปัจจุบัน...อนาคต
 - วงจรพฤติกรรม
 - ปรับเปลี่ยนความเชื่อของคุณ
 - งานของคุณ
 - เพื่อนร่วมงานของคุณ
 - หัวหน้าของคุณ
 - ลูกค้ายของคุณ
 - ชีวิตของคุณ
- ⊙ คุณสมบัติ 8 ประการของนักคิดเชิงบวก
 1. ทัศนคติที่ดี
 2. ความกระตือรือร้น
 3. ความเชื่อมั่น
 4. ความยึดมั่นในคุณธรรม
 5. ความกล้าหาญ
 6. ความมั่นใจ
 7. ความมุ่งมั่น
 8. ความอดทน
- ⊙ ทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานเป็นทีม (Team Work)
 - ทีมเวิร์ค...ทีมในฝัน
 - ปรับเปลี่ยนความคิดของการทำงานร่วมกันในทีม
 - ภารกิจสำคัญของบุคลากรภายในทีม

๑๑ เคล็ดลับในการรักษาทัศนคติเชิงบวกของคุณ

ตัวอย่าง Work Shop / กรณีศึกษา



★ ตัวอย่าง Work Shop หัวข้อ “ การชื่นชมผู้อื่น (จับคู่)”

❖ วิธีปฏิบัติ

➢ ลองนึกถึงใครก็ได้ เช่น หัวหน้า, เพื่อน, ลูกค้า, ลูกน้อง เป็นต้น คิดถึงจุดเด่นของเขาที่เราประทับใจและอยากปฏิบัติตาม เล่าให้เพื่อนๆ ใน Class เช่น - จุดเด่น - ความสามารถพิเศษ - อุปนิสัยที่ดี

❖ ผลที่จะได้รับ

➢ การชื่นชมอย่างจริงใจ จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างเรากับผู้อื่นแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น เพราะคนทุกคนชอบคำชม และเมื่อเราชมผู้อื่นมากเท่าไร ผู้อื่นก็จะชมเรามากขึ้นเท่านั้น เท่ากับต่างคนต่างให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ทำให้ทัศนคติของเราเกี่ยวกับคนเป็นในเชิงบวกมากขึ้น (อยากขออย่าว่าเรื่องที่เรารชมนั้นมาจากความรู้สึกที่แท้จริงของเรา ไม่ใช่เสแสร้งนะครับ)

❖ การนำไปฝึกต่อไป

➢ ต่อไปนี้ให้บอกกับตัวเองว่า เราจะเริ่มจากการหาข้อดีของผู้ที่เราเกี่ยวข้องกับก่อน โดยการจับคู่ ถึงแม้คนๆนั้นเราจะรู้สึกไม่ถูกใจก็ตาม เราก็จะพยายามหาข้อดีของเขาให้เจอ (เชื่อแน่ว่าทุกคนมีข้อดีครับ แต่เราไม่พยายามหาเท่านั้นเอง) ลองฝึกตัวเองในระหว่างการประชุม ให้หาจุดเด่นหรือข้อดีและความสามารถของแต่ละ

คนที่เราประชุมด้วย จะทำให้เรามีความสุขกับการประชุมมากขึ้นเลยครับ เมื่อเราเห็นข้อดีของใครแล้ว เราก็จะรับฟังมากขึ้นก็จะทำให้เราได้รับความรู้ใหม่ๆเพิ่มขึ้น เห็นไหมครับมีแต่ข้อดีทั้งนั้น

❖ สาเหตุที่ทำให้เราเปลี่ยนแปลงตัวเองได้

➢ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ดี คือ การให้ความสำคัญกับเขา ซึ่งก็ควรเริ่มจากการจับถูกในตัวเขาก่อน เมื่อฝึกฝนบ่อยๆเราจะมีทัศนคติที่ดีขึ้นเลยครับ

แนวทางในการพัฒนาตามโปรแกรม

☑ การฝึกอบรมในรูปแบบของการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ทำให้ผู้เรียนรู้สามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว

☑ การฝึกอบรมมีความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย

- ◆ การบรรยาย : เน้นเนื้อหาที่ใกล้ตัว เพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้
- ◆ Work Shop : กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน
- ◆ การนำเสนอ : เกิดการฝึกฝนการแสดงออกและทำงานเป็นทีม
- ◆ การตอบคำถาม : จูงใจให้ผู้ฝึกอบรมได้คิด และแสดงความคิดเห็น

☑ กำหนดแนวทางให้ผู้เข้าฝึกอบรม ได้นำความรู้ที่ได้รับไปปรับเปลี่ยนตัวเองทั้งด้านความคิด ความรู้สึกและการกระทำ โดยการพัฒนาตัวเอง ด้วยการฝึกฝนจนกลายเป็นธรรมชาติ

☑ การบ้านที่เป็นเป้าหมาย สามารถนำไปจัดทำเป็นโครงการในแง่ส่วนบุคคล และ/หรือ ทีม ที่เหมาะสมตามที่ตัวเองเลือก

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

(รูปแบบการฝึกอบรมโดยรวม)

❖ สร้างประเด็นสำคัญเรื่องความรัก (3 รัก)

1. รักงาน → มีความสุขกับงานหรือไม่ ?
2. รักผู้อื่น → เกลียดใครอยู่หรือไม่ ?
3. รักตัวเอง → ภูมิใจในตัวเองเรื่องอะไร ?

Note: คนส่วนใหญ่ติดอยู่กับหลุมพรางของตัวเอง ทำให้ไม่ได้รักทั้ง 3 อย่าง ได้เต็มที่ การปรับเปลี่ยนทัศนคติของตัวเองเสียใหม่ ก็จะทำให้เกิดความรักมากขึ้น

❖ ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังการอบรม

- ทุกคนมีความสุขกับการทำงานมากขึ้น
- ทุกคนมองเห็นคุณค่าและเชื่อมั่นในตัวเองเพิ่มขึ้น
- มีแนวความคิดในการสร้างทัศนคติเชิงบวกของตัวเอง

Note: ตั้งเป็นเป้าหมาย เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเห็นว่า สิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้น และสอบถามอีกครั้งในตอน
เย็นว่าได้รับหรือไม่ ถ้าไม่ ก็แสดงว่า อาจารย์สอบผ่าน

- ❖ คำถามแลกเปลี่ยนความคิดเห็น / รูปภาพแสดงความคิดเห็น / การทดสอบ
 - ทุกคนได้คิด และแสดงความคิดเห็น
 - จูงใจให้คิดในด้านที่เป็นเชิงบวกได้ดีกว่าบอกโดยตรง
 - ทุกคนได้เรียนรู้จากการคิดของตัวเอง (Learning by Thinking)
 - Unlearn , - Relearn , - Learn
 - การแลกเปลี่ยนแนวความคิดซึ่งกันและกัน ทำให้เปิดกว้างทางความคิดมากขึ้น
 - กระตุ้นให้อยากเรียนรู้ในสิ่งที่ตัวเองคิดไม่เหมือนคนอื่น
- ❖ เปลี่ยนความคิดใหม่... สร้างเทคนิคการเปลี่ยนแปลงด้วยตัวเอง
 - เลือกลมพราง => กำหนดวิธีแก้ไขของตัวเอง
 - สสำรวจแนวคิดกับบุคคลรอบข้าง => ปรับความคิดของตัวเองใหม่
 - วงจรพฤติกรรม เริ่มต้นที่ ความคิด / ความเชื่อ
 - เรียนรู้ว่า “ลมพราง” เป็นจินตนาการเชิงลบของตัวเอง
 - การเอาชนะจินตนาการเชิงลบ ด้วยการใช้ความคิดเชิงบวกทดแทน
- ❖ การจัดการอารมณ์เชิงลบของตัวเอง ด้วย EQ / EI
 - เราต้องพัฒนา EQ ของเราเอง => เพื่อตัวเรา => รักตัวเอง
 - เราต้องอยากออกจากอารมณ์เชิงลบก่อน เราจึงจะมีวิธีของเราเอง
 - ความเข้าใจในวิธีการไม่เพียงพอ ต้องลงมือทำ ด้วย
 - สร้างนิสัยแบบใหม่ขึ้นมา

Note: การจัดการอารมณ์เชิงลบง่ายๆ คือ

- 1.เลือกอารมณ์เชิงลบที่อยากกำจัดออกมา => รู้สึกว่าอยู่ในกรงขัง
- 2.ค้นหาสาเหตุที่เกิดอารมณ์นี้เพราะเหตุใด => รู้ตัวเอง/ยอมรับตัวเอง
- 3.ตั้งเป้าหมายว่าอยากจะทำอารมณ์ดีขึ้นเมื่อไร => กำหนดสิ่งที่จะทำ
- 4.สามารถเปลี่ยนเป็นอารมณ์เชิงบวกได้หรือไม่ => กระตุ้นความอยากเปลี่ยนแปลง
- 5.กำหนดข้อความ/แนวคิดเชิงบวกของตัวเองใหม่ => เปลี่ยนความคิด
- 6.ปฏิบัติตามข้อความ/แนวคิดใหม่ => การกระทำต้องลงมือทันที

- ❖ คัดเลือกคุณสมบัติที่ตัวเองชอบ เพื่อนำไปปฏิบัติ
 - แลกเปลี่ยนคุณสมบัติของนักคิดเชิงบวก
 - คัดเลือกคุณสมบัติบางส่วนที่ตัวเองชอบ
 - ค้นหาสาเหตุที่ชอบคุณสมบัตินั้นๆ

- ประกาศให้ผู้อื่นรับรู้เรื่องของเรา (Commitment)

Note: การตั้งเป้าหมาย จะทำให้เรามีใจจดจ่อกับเรื่องที่เราเลือก และนำไปสู่การกระทำที่ต่อเนื่อง ถ้าเป้าหมายนั้นยังสำคัญสำหรับเราอยู่ เราจะทำมันไปเรื่อยๆ มิเช่นนั้น เราจะไม่มีทิศทางที่เราจะเดิน

❖ เทคนิคใน Class ที่ใช้ได้ผล

- กระตุ้นให้เกิดความคิดเห็นที่ขัดแย้งในช่วงเริ่มต้น (ยังไม่รีบที่จะพอใจ)
- สร้างบรรยากาศ เขียนไป → พูดไปเรื่อยๆ คนจะชินไปเอง
- กำหนดให้คนในClassคัดเลือกคนมา Present เอง (อาจารย์ไม่ต้องเลือก)
- ทำให้คนในClass แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเองก่อน ในคำถามที่มีคนตอบไม่เหมือนกัน (แย้งกันเอง) ก่อนจะเฉลยเพื่อให้เห็นว่าการเถียงกัน เป็นเรื่องปกติ
- การให้กำลังใจในสิ่งที่ผู้อื่นตั้งใจจะทำ (Hi 5) ทำให้เกิดความฮึกเหิม

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานระดับปฏิบัติการ
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ ผู้จัดการ

2. หลักสูตรการพัฒนาทักษะการขายพิชิตเป้าหมาย (Sales) สำหรับ Sales หลักสูตร 1 วัน

"เป้าหมาย (Goal) นั้นเป็นของเรา เราเป็นผู้ที่ต้องการพิชิตเอง ไม่มีใครสั่ง !!! "

หลักการ/แนวความคิด

- สภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน จำเป็นต้องมีนักขายที่มีใจเต็มร้อยกับงานขาย มุ่งมั่นกับเป้าหมายที่ได้รับ เอาชนะปัญหา อุปสรรคต่างๆ ได้ด้วยตัวเอง มีการวางแผนการทำงานที่เป็นระบบ กระตุ้นตัวเองให้มีความกระตือรือร้นเกี่ยวกับงานขายตลอดเวลา ไม่โทษสภาพแวดล้อม แต่ใช้การพัฒนาตัวเองเพื่อเอาชนะเป้าหมายเป็นหลัก
- นักขายโดยส่วนใหญ่ จะได้รับการพัฒนาเรื่องทักษะการขาย (Hard Skill)เป็นหลักแต่น้อยคนที่ได้เข้าอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวกับการพัฒนาด้านความมุ่งมั่นในการพิชิตเป้าหมาย (Soft Skill) ทำให้การทำงานขายในยุควิกฤตนี้ เป็นไปด้วยความยากลำบากมากขึ้น เพราะพนักงานขายจะทอดอ้อยบ่อยๆ ไม่กล้าพบลูกค้าเพราะไม่มีเรื่องจะพูดคุย แต่ถ้านักขายมีทัศนคติเชิงบวกต่องานขายและรักในงานขายอย่างแท้จริงแล้วจะสามารถเอาชนะปัญหาไปได้

- การบริหารงานขายเป็นหัวใจสำคัญที่นักขายต้องมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา นักขายสมัยใหม่จะไม่เพียงแต่ขายของ แต่จะบริหารงานขายเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยการให้ความสำคัญที่ความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ช่วยเหลือลูกค้าให้ได้ประโยชน์สูงสุด มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ทั้งก่อนและหลังการขาย และมีความสุขที่ได้ดำเนินการขายมากกว่าที่คำนึงถึงแต่ผลลัพธ์

วัตถุประสงค์

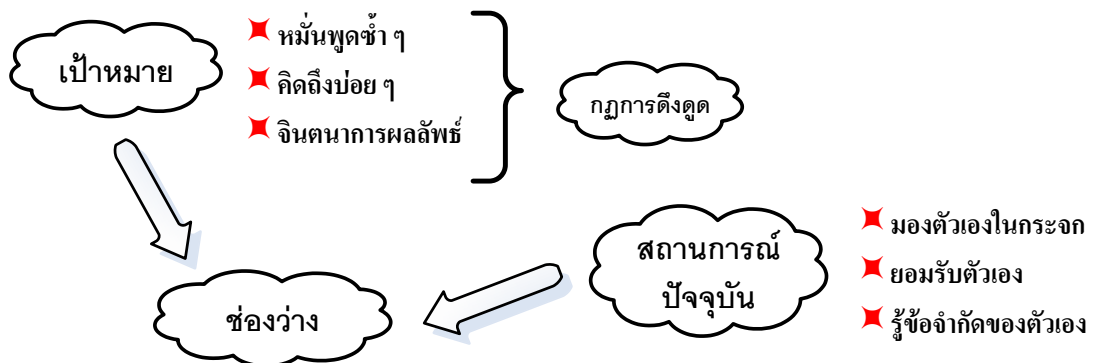
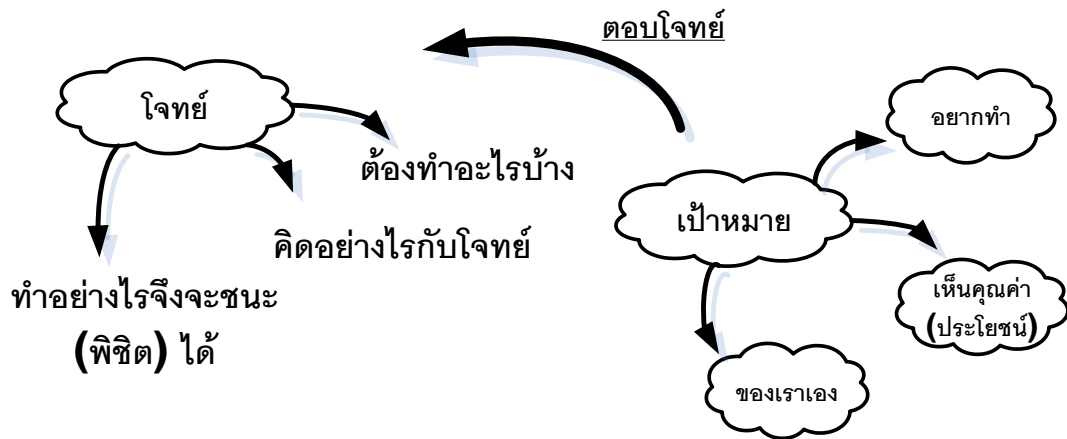
- เพื่อสร้างนักขายให้มีทัศนคติเชิงบวกต่องานขาย และมองเป้าหมายที่ได้รับเป็นเรื่องที่ท้าทาย อยากรที่จะบรรลุความสำเร็จ
- เพื่อให้ให้นักขายเข้าใจกระบวนการ การทำงานขายอย่างเป็นระบบ สามารถเผชิญกับอุปสรรคได้อย่างมั่นใจ
- เพื่อพัฒนาให้นักขายสามารถสร้างคุณค่าของตัวเอง โดยการดึงศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- เพื่อส่งเสริมให้นักขายสามารถค้นหาแนวทางในการทำงานที่เป็น Style ของตัวเอง

หัวข้อหลักในการพัฒนานักขายมืออาชีพ

- ✦ สิ่งที่ต้องนำมาวิเคราะห์ก่อนดำเนินงานขาย
 - ขนาดของตลาดที่เรารับผิดชอบ
 - กลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เรามุ่งหวัง
 - สถานะการแข่งขันในปัจจุบัน
 - ข้อมูลเบื้องต้นของ 4 P
 - เป้าหมายยอดขายกับความเป็นไปได้
- ✦ ประเด็นสำคัญที่ต้องคิดระหว่างดำเนินงานขาย
 - ค้นหา “ความต้องการ” ของลูกค้า
 - บริหารยอดขายด้วย “Sales Pipeline”
 - เข้าถึงบุคคลที่สามารถตัดสินใจได้
 - จัดทำแบบฟอร์ม ประเมินลูกค้าคาดหวัง
 - ดำเนินการขายตามกระบวนการอย่างต่อเนื่อง
- ✦ ขั้นตอนในการดำเนินงานขาย
 - กำหนดเป้าหมายยอดขาย รายปี, รายเดือน
 - วางแผนการทำงานอย่างละเอียด
 - การลงมือปฏิบัติตามแผนงานทันที
 - หมั่นตรวจสอบ และประเมินยอดขายอย่างสม่ำเสมอ
 - ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เหมาะสม
- ✦ คุณสมบัติที่ควรต้องพัฒนา
 - ทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน
 - ยึดมั่นในวินัยการทำงาน
 - มีความรับผิดชอบในเป้าหมาย
 - มุ่งมั่น ท่วมเท กับงานขายจนกว่าจะสำเร็จ
 - สร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

กรอบในการดำเนินการฝึกอบรม

กรอบการฝึกอบรมหลักสูตร การพัฒนานักขายพิชิตเป้าหมาย



“การเปลี่ยนแปลงตัวเอง” → พัฒนา **Solution** ของตัวเองเพื่อพิชิตเป้าหมาย

แนวทางการอบรมนักขาย

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

ตัวอย่าง Work Shop / กรณีศึกษา



★ ตัวอย่างWork 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 อาจเริ่มต้นที่ Excel File แล้วขยายไปเรื่อยๆ ก็ได้

✧ **ผลลัพธ์ที่คาดหวัง**

- สามารถประมาณการรายได้ทั้งปี ในเบื้องต้นได้ว่า มีลูกค้าเท่าไร
- ผู้บริหาร สามารถใช้ในการติดตาม และช่วยเหลือพนักงานขาย สำหรับลูกค้ารายใหญ่
- พนักงานขายมีแผนในการทำงานที่ชัดเจน แม่นยำ
- การติดตามผลใช้เวลาน้อย 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

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

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

3.หลักสูตรการพัฒนาทักษะการขายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Selling Skill) สำหรับ Sales

หลักสูตร 1 วัน

หลักการ/แนวความคิด

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

องค์กรโดยส่วนใหญ่ ต้องการพัฒนาทีมงานขายให้สามารถพิชิตเป้าหมายได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง อยากร ใให้พนักงานขายมีความรักดีต่อองค์กร และสามารถบริหารงานขายได้ด้วยตัวเอง ดังนั้น ทักษะงานขายเชิงกล ยุทธ์เป็นสิ่งที่จะต้องพัฒนาให้พนักงานขายได้ฝึกฝน 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

- ✦ การบริหารจัดการเป้าหมายของคนขายเชิงกลยุทธ์
 - 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 (การบ้านสำหรับฝึกฝน)

แนวทางการอบรมนักขาย

- การฝึกอบรมทำให้นักขายเรียนรู้ด้วยตัวเอง ตามแนวทางการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ซึ่งนักขายจะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ตามที่ตัวเองรู้สึกว่าเหมาะสมกับ Style ของตัวเอง
- วิทยากรใช้กระบวนการ Coaching เพื่อดึงศักยภาพของนักขายที่หลบซ่อนอยู่ออกมาด้วยนักขายเอง โดยทำให้นักขายมองเห็นตัวเอง และอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง รับผิดชอบต่อเป้าหมายของตัวเอง โดยการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่องานขายที่ตัวเองรับผิดชอบอยู่
- สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้เกิดแรงจูงใจในการที่นักขายอยากจะพิชิตเป้าหมายยอดขายให้ได้ โดยสามารถกระตุ้นตัวเองให้กระตือรือร้นต่องานขายได้ เมื่อตัวเองรู้สึกที่ถอยอยู่บ่อยๆ เพราะเข้าใจว่า “การขายเป็นเกมการถูกปฏิเสธ” จึงสร้างแนวทางเพื่อเอาชนะได้ด้วยตัวเอง
- การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานขาย ซึ่งกันและกันในClass 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

❖ 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
- การติดตามผลใช้เวลาน้อย 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”)
 - การทำให้ลูกค้าพูดซื้อต่อรองก่อน – Menu (อาวุธ) ให้ลูกค้าเลือก
 - การทำให้หัวหน้ายอมรับ – เข้าไปบอกโดยตรง (ไม่ต้องนินทา)
- ❖ ประเด็นที่ทำให้ Class สนุก
 - กระตุ้นให้เกิดคำถามยากๆ
 - เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (ไม่ต้องเขียนก็ได้ ขอให้พูดคุยกัน)
 - สร้างประเด็นเพื่อให้เขานำไปใช้ เช่น
 - เสนอโครงการ
 - พูดคุยกับหัวหน้า
 - การขออนุมัติ



4. หลักสูตรการพัฒนาผู้จัดการฝ่ายขายมืออาชีพ สำหรับ Sales Manager หลักสูตร 1 วัน

หลักการ/แนวความคิด

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

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ◆ เพื่อให้ผู้จัดการทีมงานขายพัฒนาตัวเอง เพื่อเป็นโค้ชให้กับทีมงาน
- ◆ เพื่อให้ผู้จัดการทีมงานเข้าใจเทคนิคต่างๆ ที่ใช้ในการโค้ชชิ่งทีมงาน และสามารถนำไปใช้ตามความเหมาะสมของตัวเอง
- ◆ เพื่อสร้างกระบวนการการโค้ชชิ่งของตัวเองขึ้นมา ด้วยตัวเอง และนำไปใช้พัฒนาทีมงาน โดยการฝึกฝนต่อไป

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- | | |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| ☑ หัวใจสำคัญของผู้จัดการทีมงานขาย (คุณสมบัติที่ดี) | ☑ กระบวนการในการโค้ชชิ่ง (Coaching) ให้ได้ประสิทธิภาพ |
| ✦ การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic) | ✦ การเกริ่นนำเพื่อสร้างความไว้วางใจ (Trust) |
| ✦ การพัฒนาภาวะผู้นำในตัวเอง (Leadership) | |

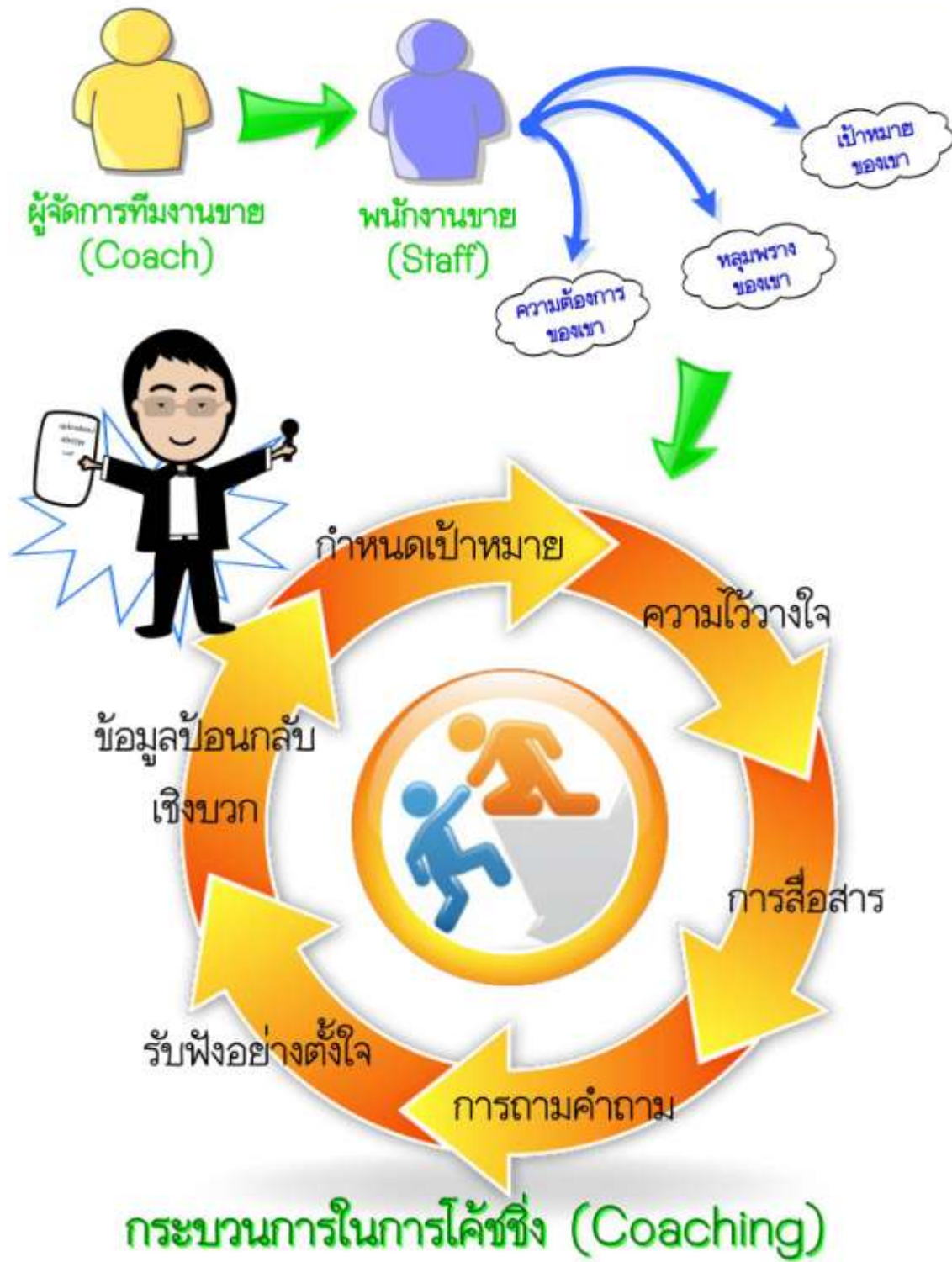
- ✘ การบริหารทีมงานอย่างสร้างสรรค์ (Management)
- ☑ โโค้ช.. ทีมงานขายคุณภาพ (เข้าใจทีมงาน)
 - ✘ คุณสมบัติพนักงานขายที่องค์กรต้องการ
 - ✘ หลุมพรางของพนักงานขายที่พบบ่อย
 - ✘ เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด
 - ✘ ก้าวข้ามอุปสรรคของการเปลี่ยนแปลง
- ☑ เทคนิคการ โโค้ชซิ่ง (Coaching) ให้ทีมงาน (ดึงศักยภาพ)
 - ✘ เรียนรู้ธรรมชาติของมนุษย์
 - ✘ เข้าใจความต้องการของแต่ละบุคคล
 - ✘ การใช้คำถามและรับฟังอย่างตั้งใจ
 - ✘ จิตวิทยาการบริหารและจูงใจผู้ได้บังคับบัญชา
- ✘ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน (Communication)
- ✘ การถามคำถาม (Questioning) และการฟัง (Listening)
- ✘ การให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback)
- ✘ การกำหนดเป้าหมายร่วมกัน (Set Goal)
- ✘ การสรุปผล (Conclusion)
- ☑ การแสดงบทบาทสมมติร่วมกัน (Role Playing)
- ☑ การบ้านสำหรับนำกลับไปฝึกฝน

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

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

กรอบในการดำเนินการฝึกอบรม

ผู้จัดการทีมขาย.. 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 ยิ่งชัดเจนยิ่งมีโอกาสมาก

❖ การนำไปฝึกต่อไป

➢ คนส่วนใหญ่มีเป้าหมายที่ไม่ชัดเจน ทำให้เส้นทางเดินไปถึงเป้าหมายนั้นไม่ชัดเจนไป ด้วยการทุ่มเทการทำงานเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายก็จะน้อยลง หากผู้ทำไม่ชัดเจนในเป้าหมายแล้ว ทีมงานย่อมพร่ำมัวในเป้าหมาย เช่นเดียวกัน ทุกครั้งที่กำหนดเป้าหมายควรทำให้เกิดความชัดเจนด้วยการตั้งคำถามกับตัวเองก่อน หากยังตอบคำถามต่างๆ เหล่านี้ได้ไม่ครบ ให้พยายามคิดแล้วตอบให้ครบถ้วนก่อนการลงมือทำเพราะไม่เช่นนั้น เราอาจหยุดเป้าหมายกลางคันเมื่อเจออุปสรรคได้

5.หลักสูตรการพัฒนาทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking) สำหรับ Sales

Manager หลักสูตร 1 วัน

หลักการ/แนวความคิด

- การคิดเชิงกลยุทธ์นับเป็นหัวใจสำคัญของบุคคลที่ประสบความสำเร็จ เพราะสามารถทำให้แผนการณ์ปฏิบัติงานนั้นบรรลุเป้าหมายได้ เนื่องจากการคิดเชิงกลยุทธ์ต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการในการประกอบกันขึ้นเพื่อให้แนวความคิดเชิงกลยุทธ์และทำให้กลยุทธ์นั้นมีประสิทธิผล
- ผู้บริการ / ผู้จัดการ / หัวหน้างานควรพัฒนาทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้สามารถนำพาทีมงานให้บรรลุเป้าหมายได้ อีกทั้งยังสามารถเพิ่มคุณสมบัติต่างๆ เช่น
 - การรู้จักแก้ปัญหา
 - การกล้าในการตัดสินใจ
 - การมุ่งมั่นในเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง
 - ความรับผิดชอบในแผนงานของตนเอง
- การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพควรให้ความสำคัญที่ 2 เรื่องหลัก คือ
 1. การคิดเชิงกลยุทธ์
 2. ภาวะความเป็นผู้นำ

จะเห็นว่า “การคิดเชิงกลยุทธ์” เป็นหนึ่งในเรื่องหลักที่องค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเนื่องจากจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ◆ เพื่อสร้างแนวความคิดเชิงกลยุทธ์ให้กับผู้เรียน ให้สามารถฝึกฝนการคิดเชิงกลยุทธ์ได้ด้วยตัวเอง
- ◆ เพื่อเสนอแนะเครื่องมือในการคิดเชิงกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเลือกนำไปใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ◆ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้การคิดเชิงกลยุทธ์ในสถานการณ์ต่างๆ ได้ด้วยตัวเอง

การพัฒนาทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)

- 🎯 หัวใจสำคัญของการคิดเชิงกลยุทธ์
 - ความหมายของกลยุทธ์
 - ตำรวจแนวคิดเชิงกลยุทธ์ของตัวเอง

- ความหมายของการคิดเชิงกลยุทธ์
- ความหมายของการจัดการเชิงกลยุทธ์
- 🍎 **หลักสำคัญของการพัฒนาการคิดเชิงกลยุทธ์**
 - ลักษณะงานที่เหมาะสมกับการคิดเชิงกลยุทธ์
 - ปัญหา / อุปสรรคที่สกัดกั้นการคิด
 - เครื่องมือในการคิดเชิงกลยุทธ์แบบต่างๆ
 - การประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริง
 - Workshop: ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ของคุณ
- 🍎 **การพัฒนาทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ของตัวเอง**
 - องค์ประกอบสำคัญของการคิดเชิงกลยุทธ์
 - ขั้นตอนการคิดเชิงกลยุทธ์
 - คุณสมบัติเด่นของนักคิดเชิงกลยุทธ์
 - ความสามารถในเรื่องต่างๆ
 - กรณีศึกษา: การฝึกคิดเชิงกลยุทธ์กับเหตุการณ์ต่างๆ
- 🍎 **การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ในการทำงาน**
 - การกำหนดเป้าหมายที่แม่นยำ
 - การวิเคราะห์สถานการณ์เชิงกลยุทธ์
 - การวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ
 - การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
 - การประเมินผลและการปรับปรุง
- 🌸 **การบ้าน** : เพื่อการนำไปฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ หัวหน้า
- ✓ ผู้จัดการ
- ✓ ผู้บริหาร

6.หลักสูตรผู้จัดการทีมงานขาย . . . ต้องเป็นโค้ช (Coach Sales Team) สำหรับ Sales Manager หลักสูตร 1 วัน

หลักการ/แนวความคิด

- ผู้จัดการทีมขาย จำเป็นต้องมีความสามารถ 3 ด้านหลักๆ คือ
 - ✦ การคิดเชิงกลยุทธ์
 - ✦ ภาวะความเป็นผู้นำ
 - ✦ 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 ไม่สามารถสั่งให้ทำเหมือนแต่ก่อน ได้อีกแล้ว

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ◆ เพื่อให้ผู้จัดการทีมงานขายพัฒนาตัวเอง เพื่อเป็นโค้ชให้กับทีมงาน
- ◆ เพื่อให้ผู้จัดการทีมงานเข้าใจเทคนิคต่างๆ ที่ใช้ในการโค้ชชิ่งทีมงาน และสามารถนำไปใช้ตามความเหมาะสมของตัวเอง
- ◆ เพื่อสร้างกระบวนการการโค้ชชิ่งของตัวเองขึ้นมา ด้วยตัวเอง และนำไปใช้พัฒนาทีมงาน โดยการฝึกฝนต่อไป

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- | | |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| ☐ หัวใจสำคัญของผู้จัดการทีมงานขาย (คุณสมบัติที่ดี) | ☐ กระบวนการในการโค้ชชิ่ง (Coaching) ให้ได้ประสิทธิภาพ |
| ✦ การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic) | ✦ การเกริ่นนำเพื่อสร้างความไว้วางใจ (Trust) |
| ✦ การพัฒนาภาวะผู้นำในตัวเอง (Leadership) | |

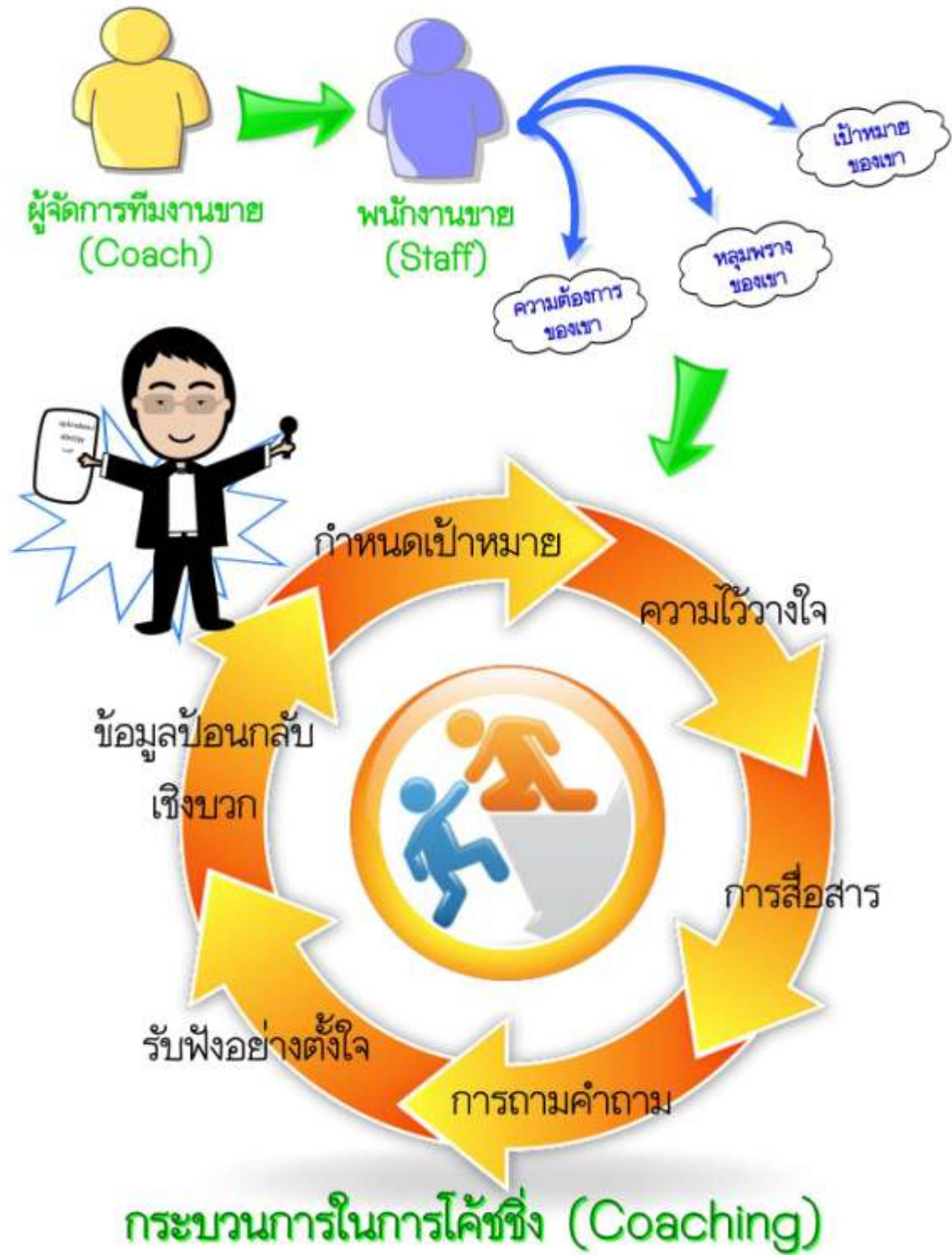
- ✘ การบริหารทีมงานอย่างสร้างสรรค์ (Management)
- ☑ โโค้ช.. ทีมงานขายคุณภาพ (เข้าใจทีมงาน)
 - ✘ คุณสมบัติพนักงานขายที่องค์กรต้องการ
 - ✘ หลุมพรางของพนักงานขายที่พบบ่อย
 - ✘ เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด
 - ✘ ก้าวข้ามอุปสรรคของการเปลี่ยนแปลง
- ☑ เทคนิคการ โโค้ชซิ่ง (Coaching) ให้ทีมงาน (ดึงศักยภาพ)
 - ✘ เรียนรู้ธรรมชาติของมนุษย์
 - ✘ เข้าใจความต้องการของแต่ละบุคคล
 - ✘ การใช้คำถามและรับฟังอย่างตั้งใจ
 - ✘ จิตวิทยาการบริหารและจูงใจผู้ได้บังคับบัญชา
- ✘ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน (Communication)
- ✘ การถามคำถาม (Questioning) และการฟัง (Listening)
- ✘ การให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback)
- ✘ การกำหนดเป้าหมายร่วมกัน (Set Goal)
- ✘ การสรุปผล (Conclusion)
- ☑ การแสดงบทบาทสมมติร่วมกัน (Role Playing)
- ☑ การบ้านสำหรับนำกลับไปฝึกฝน

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

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

กรอบในการดำเนินการฝึกอบรม

ผู้จัดการทีมขาย.. 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 ยิ่งชัดเจนยิ่งมีโอกาสมาก

❖ การนำไปฝึกต่อไป

▶ คนส่วนใหญ่มีเป้าหมายที่ไม่ชัดเจน ทำให้เส้นทางเดินไปถึงเป้าหมายนั้นไม่ชัดเจนไป ด้วยการทุ่มเทการทำงานเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายก็จะน้อยลง หากผู้ทำไม่ชัดเจนในเป้าหมายแล้ว ทีมงานย่อมพร่ำมัวในเป้าหมาย เช่นเดียวกัน ทุกครั้งที่กำหนดเป้าหมายควรทำให้เกิดความชัดเจนด้วยการตั้งคำถามกับตัวเองก่อน หากยังตอบคำถามต่างๆ เหล่านี้ได้ไม่ครบ ให้พยายามคิดแล้วตอบให้ครบถ้วนก่อนการลงมือทำเพราะไม่เช่นนั้น เราอาจหยุดเป้าหมายกลางคันเมื่อเจออุปสรรคได้

แนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างยั่งยืน

“การเปลี่ยนแปลงตัวเอง ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีความสุขที่ได้ทำ”

การสร้างกิจกรรมหลังการฝึกอบรมนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะจะทำให้การพัฒนาตัวเองเกิดความต่อเนื่อง และหากสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมดำเนินการฝึกฝนในเรื่องที่เขาอยากเปลี่ยนแปลงได้ยาวนาน ก็จะทำให้เขาสามารถสร้างอุปนิสัยใหม่ของตัวเองขึ้นมาได้ เมื่อมีความมั่นใจในการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว เขาก็จะสามารถสร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องอื่นๆต่อไปได้ด้วยตัวเอง อีกทั้งยังสามารถนำไปให้ผู้อื่นได้พัฒนาต่อไปได้ด้วย

กิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาตัวเองได้อย่างต่อเนื่อง สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้ ควรเป็นสิ่งที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการฝึกอบรม ทำให้เขานึกถึงบรรยากาศในการฝึกอบรมและเขาเลือกเรื่องที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเอง เพื่อพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น

กิจกรรมที่สามารถดำเนินการได้มีดังนี้

1. การบ้านสำหรับการนำไปฝึกฝนหลังการอบรม
2. เอกสารอ้างอิงสำหรับนำไปประกอบการฝึกฝน
3. เว็บไซต์ด้านการพัฒนาตัวเอง เพื่อศึกษาเรื่องต่างๆเพิ่มเติมที่ pakornblog.com
4. จดหมาย Reminder จากอาจารย์ปรกรณ์แะมาทักทาย
5. สมักร Mailing List รับข่าวสารด้านการพัฒนา
6. การติดตามผล (Follow up) โดยทีม HRD ขององค์กร
7. การติดตามผล (Follow up) โดยทีม วิทยากรผู้ช่วย (มีค่าใช้จ่าย)
8. การสร้างโครงการร่วมกันในองค์กร โดย HRD
9. การดำเนินการ Clinic โดยอาจารย์ปรกรณ์ (มีค่าใช้จ่าย)

ผลลัพธ์จากการฝึกอบรม ทุกคนจะมีประเด็นสำคัญของตัวเองที่จะนำไปพัฒนา แต่จะหยุดการพัฒนา กลางคันเพราะไม่สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้ 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

กรณีการติดตามผลแบบมีค่าใช้จ่าย หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อทีมงานเพื่อขอรายละเอียดรูปแบบและการดำเนินการเพื่อนำเสนอเพิ่มเติม

