



## Course outline

# หลักสูตร สร้างคัมภีร์ปิดการขายอย่างเหนือชั้น

โดย

นายปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic Development Consultant

### หลักการและแนวความคิด

- กระบวนการขายที่มีคุณภาพ ต้องจบที่ “การปิดการขาย” ที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ไม่ใช่แค่ปิดการขายได้ แต่ควรได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้าและความเต็มใจอย่างแท้จริง การขายครั้งนั้นจึงจะเป็นการขายที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง
- เทคนิค “การปิดการขาย” มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะพนักงานขายส่วนใหญ่ไม่สามารถปิดการขายได้เนื่องจากสาเหตุต่างๆ ดังนี้
  - กลัวลูกค้าปฏิเสธจึงไม่กล้าเสนอปิดการขาย
  - ปิดการขายก่อนเวลาอันควร
  - จินตนาการผลลัพธ์เชิงลบมากเกินไป
  - ไม่มีข้อมูลเพียงพอสำหรับปิดการขาย
  - ขาดเทคนิคปิดการขายที่มีประสิทธิภาพ
- การสร้าง “คัมภีร์ปิดการขาย” ให้เหมาะสมกับสถานการณ์และกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นเรื่องจำเป็นของพนักงานขาย เพราะรูปแบบการขายของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ดังนั้น เทคนิคที่ใช้ของแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน การสร้างแนวทางของตัวเองที่เหมาะสมย่อมเกิดประสิทธิผลมากกว่า

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนมองเห็นกระบวนการขายอย่างมีระบบที่ชัดเจน จนกระทั่งถึงจุดปิดการขายที่แม่นยำ
- เพื่อให้ผู้เรียนมีแนวทางในการพัฒนาตัวเองในการใช้หลักการด้านจิตวิทยาปิดการขายของตัวเอง ด้วย Style ของตัวเอง
- เพื่อนำเสนอเทคนิคการปิดการขายแบบต่างๆ ให้ผู้เรียนได้เลือกใช้กับสถานการณ์ที่เหมาะสมของแต่ละบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## รายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

- ๑ สร้างวงจรการขายอย่างมีระบบ รอบปิดการขาย
  - วงจรการขายคัดกรองลูกค้าคุณภาพ
  - กระตุ้นสัญญาณซื้อของลูกค้าอย่างมีระบบ
  - ประเมินสถานการณ์ให้แน่ชัดด้วยข้อมูล
  - ปิดการขายอย่างมีเทคนิค
  - Workshop: สร้างวงจรกิจการขายของตัวเอง
- ๑ จิตวิทยาการปิดการขายอย่างเหนือชั้น
  - พัฒนาบุคลิกภาพการขายที่ทรงพลัง
  - การเข้าใจธรรมชาติของลูกค้าอย่างแท้จริง
  - วิธีรับมือกับการคัดค้านทุกรูปแบบ
  - การจูงใจให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ
  - Workshop: ออกแบบแนวทางการพัฒนาตัวเอง
  - กรณีศึกษา: สร้างเทคนิคปิดการขายของตัวเอง
- ๑ เทคนิคปิดการขายประเภทต่างๆ
  - การปิดการขายอย่างเป็นธรรมชาติ
  - การปิดการขายเชิงกลยุทธ์
  - การปิดการขายด้วยเชิงรุกเพื่อชัยชนะ
  - Workshop: สร้างคัมภีร์ปิดการขายของตัวเอง
  - Role Playing: เทคนิคปิดการขายอย่างเหนือชั้น
- ๑ การประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงของตัวเอง
  - กำหนดประเภทลูกค้าให้ชัดเจน
  - วางแผนแนวทางการขายอย่างมีระบบ
  - เทคนิคกระตุ้นเพื่อสร้างสัญญาณซื้อของลูกค้า
  - การใช้คำถามทรงพลังกับลูกค้า
  - เทคนิคปิดการขาย Style ตัวเอง
- ๑ การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนและปฏิบัติจริง

## แนวทางในการฝึกอบรม

- ✦ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) โดยผู้เรียนเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องเรียนรู้ด้วยตัวเอง และนำความรู้ที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ด้วยแนวทางของตัวเอง

- ✦ กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง
  - การบรรยายเนื้อหา
  - เกมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
  - Work shop สร้างสถานการณ์
  - การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง
- ✦ วิทยากรทำหน้าที่เพียงผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ (Facilitator) ทำให้การพัฒนาเป็นไปตามธรรมชาติของผู้เรียนรู้นั้นๆ โดยการเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวเอง

## 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
- การติดตามผลใช้เวลาสั้นๆ ไม่เสียเวลากับลูกค้าทั่วไป เน้นที่รายสำคัญ
- พยากรณ์ยอดขายได้แม่นยำขึ้น

## รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม (รูปแบบการฝึกอบรมโดยรวม)

### ❖ การละลายพฤติกรรม ( Ice Breaking )

ปรับจูนแนวความคิดเบื้องต้นของผู้เข้าฝึกอบรมกับเนื้อหาตามหลักสูตร

- ◆ แนะนำตัวเอง
- ◆ คำสำคัญ ( Key Words )
- ◆ คำถามสร้างแนวความคิด

### ❖ การสำรวจตัวเอง , การมองเห็นตัวเองและการยอมรับตัวเอง

การทำให้ผู้เข้าฝึกอบรม มองเห็นตัวเอง จะนำไปสู่การอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง

- ◆ ค้นหาหลุมพรางทางความคิดในเรื่องต่างๆ
- ◆ สำรวจพฤติกรรมของตัวเองในด้านต่างๆ
- ◆ เรียนรู้ธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง

### ❖ กำหนดเป้าหมายที่จะเปลี่ยนแปลงของตัวเอง

กระตุ้นให้ผู้เข้าฝึกอบรม ทดสอบกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองแบบง่ายๆ

- ◆ เลือกเรื่องที่จะลองเปลี่ยนแปลง
- ◆ เปลี่ยนความคิดในเรื่องต่างๆ ด้วยตัวเอง
- ◆ กำหนดแนวทางของตัวเองใหม่

### ❖ กำหนดคุณสมบัติที่จะนำไปพัฒนาตัวเองเพิ่มเติม

เลือกวิธี ( How to ) ที่เหมาะสมกับ Style ของตัวเอง เพื่อการพัฒนาตัวเอง

- ◆ การเตรียมความพร้อมของตัวเอง
- ◆ วางแผนการพัฒนาตัวเองอย่างมีขั้นตอน
- ◆ เลือกกระบวนการเปลี่ยนแปลงของตัวเอง
- ◆ ปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมใหม่

### ❖ สร้างความคาดหวังก่อนการฝึกอบรม

เทคนิคการทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมเขียนความคาดหวังและผลลัพธ์เมื่อสิ้นสุดการอบรม

- ◆ ทำให้ผู้เรียนจดจ่อต่อการเรียนรู้ เพราะอยากเรียนของตัวเอง
- ◆ นำเรื่องที่ทำให้เรียนรู้ไปใช้ได้จริง

### ❖ Workshop ประเด็นสำคัญที่สามารถไปฝึกฝนได้

ดำเนินการ Workshop ในเรื่องที่สำคัญเพื่อให้เข้าใจและนำไปฝึกฝนได้จริง

- ◆ กระตุ้นให้ คิด → เขียน → พูด
- ◆ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันภายใน Class
- ◆ การนำเสนอกลุ่มจากการระดมความคิดเห็น
- ◆ การนำไปใช้ฝึกฝนกับตัวเอง

### ❖ การบ้านเพื่อนำไปฝึกฝนเพิ่มเติม

เรื่องที่คุณเข้าฝึกอบรมยืนยันกับตัวเองว่าจะนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

- ◆ เรื่องที่ได้รับจากการอบรม
- ◆ เรื่องที่ชอบ
- ◆ เรื่องที่จะนำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก
- ◆ การบ้านของตัวเอง

### ❖ กิจกรรมเสริมการเรียนรู้ให้เกิดความสนุกสนาน

จัดกิจกรรมให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มที่เข้าฝึกอบรมและสอดคล้องกับเนื้อหา

- ◆ เกม / การละเล่น
- ◆ Role Playing
- ◆ นิทานให้แนวความคิด
- ◆ กรณีศึกษา

## แนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างยั่งยืน

### “การเปลี่ยนแปลงตัวเอง ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีความสุขที่ได้ทำ”

การสร้างกิจกรรมหลังการฝึกอบรมนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะจะทำให้การพัฒนาตัวเองเกิดความต่อเนื่อง และหากสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมดำเนินการฝึกฝนในเรื่องที่เขาอยากเปลี่ยนแปลงได้ ยาวนานก็จะทำให้เขาสามารถสร้างอุปนิสัยใหม่ของตัวเองขึ้นมาได้ เมื่อมีความมั่นใจในการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว เขาก็จะสามารถสร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องอื่นๆต่อไปได้ด้วยตัวเอง อีกทั้งยังสามารถนำไปให้ผู้อื่นได้พัฒนาต่อไปได้ด้วย

กิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาตัวเองได้อย่างต่อเนื่อง สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้ ควรเป็นสิ่งที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการฝึกอบรม ทำให้เขานึกถึงบรรยากาศในการฝึกอบรมและเขาเลือกเรื่องที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเอง เพื่อพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น

### กิจกรรมที่สามารถดำเนินการได้มีดังนี้

1. การบ้านสำหรับการนำไปฝึกฝนหลังการอบรม

2. เอกสารอ้างอิงสำหรับนำไปประกอบการฝึกฝน
3. เว็บไซต์ด้านการพัฒนาตัวเอง เพื่อศึกษาเรื่องต่างๆเพิ่มเติมที่ 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 แต่จะหยุดการพัฒนา กลางคันเพราะไม่สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้ ดังนั้นกิจกรรมเหล่านี้จะช่วยให้เขาสามารถพัฒนาตัวเอง ต่อไปได้ด้วยตัวของเขาเอง

## 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

- ดำเนินการฝึกอบรมเพิ่มเติม โดยให้ผู้เข้าอบรมทำการบ้าน (งานที่ผู้เข้าอบรมบอกว่าต้องการไปพัฒนา) และ อาจารย์ มาให้คำแนะนำ

กรณีการติดตามผลแบบมีค่าใช้จ่าย หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อทีมงานเพื่อขอรายละเอียด รูปแบบและการดำเนินการเพื่อนำเสนอเพิ่มเติม