



Course outline

เพิ่มพลังในงานขายและงานบริการด้วย NLP เพื่อความเป็นเลิศ (NLP for Sale and Service Excellence)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อ. กิตติศักดิ์ วิวัฒน์ชนวงศ์

วิทยากรที่ปรึกษา

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันโลกแห่งการขายและการบริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของธุรกิจในทุกๆองค์กร ได้วิวัฒนาการและมีเทคนิคใหม่ๆ อยู่อย่างต่อเนื่อง นักขายและบริการมืออาชีพจึงจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้ทันตามยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การวางแผน เพื่อนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ให้กับลูกค้า การเข้าถึงลูกค้าได้ก่อนและสามารถวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆตลอดจนการรักษาลูกค้าในอยู่กับเราไปนานๆ ได้ย่อมทำให้นักขาย และบริการประสบความสำเร็จ ซึ่งการการขายและการบริการที่องค์กรจะต้องเน้น โดยการนำลูกค้า เป็นจุดศูนย์กลาง และเปลี่ยนจากการขายโดยใช้การนำเสนอสินค้า อย่างเดียวมาเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่องค์กรมีกับลูกค้าเป็นหลักการขายเชิงที่ปรึกษาเป็นคำตอบที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดทางหนึ่งในยุคปัจจุบันที่จะเข้าใจปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ให้คำปรึกษา และสร้างความสัมพันธ์ เพื่อที่จะตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ได้ดีทั้งในระยะสั้นและระยะยาว NLP เป็นการศึกษาในเชิงศาสตร์และศิลป์ ของการคิด การสื่อสาร และพฤติกรรม NLP: Neuro Linguistic Programming ซึ่งได้เริ่มมีการพัฒนา โดย Master Richard Bandler และ Dr. John Grinder

วิทยากรได้พัฒนาหลักสูตร “เพิ่มพลังในงานขายและงานบริการด้วย NLP เพื่อความเป็นเลิศ (NLP for Sale and Service Excellence)” ในการเสริมสร้าง ทักษะ ความรู้ และทัศนคติที่ดี ในการใช้ศาสตร์ NLP เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากรในองค์กรของท่าน

กลุ่มเป้าหมาย

1. นักขาย หรือผู้ที่ทำงานด้านการบริการลูกค้า
2. หัวหน้างาน ผู้จัดการ ด้านงานขาย และงานบริการ
3. เทรนเนอร์ หรือผู้ที่สนใจในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง และทีมงาน

รายละเอียดของหลักสูตร

Session 1

แนวคิด (Concept) และ หลักการ (Principles) ที่สำคัญของ NLP ที่เกี่ยวข้องกับการขาย และการบริการ เช่น การเข้าใจถึง ประสบการณ์ที่เคยได้รับ ได้ประสบมา (Resourceful) และนำมาพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางบวก

1. การปรับสภาพเพื่อเตรียมพร้อมในการขายแบบ NLP (Mind State Management) และการเตรียมความพร้อมก่อนการนำเสนอสินค้าและบริการ (Preparation)
2. การแบ่งกลุ่มลูกค้าตามความสำคัญทางการตลาด รวมถึง วิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อการออกแบบ และมีหลักการขายรวมถึงการบริการเชิงรุก

Session 2

3. การขายและการบริการ ในยุคใหม่ โดยเราต้องเป็นผู้กำหนดเทรนด์ในอนาคตเพื่อลูกค้า และการวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (Need)
4. การเปลี่ยนจุดแข็งให้เป็นจุดขายอย่างมีประสิทธิภาพ (FABA) และการวิเคราะห์กระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของลูกค้ายุคทางเลือกสูง

Session 3

5. หลักการที่สำคัญของการโน้มน้าวและจูงใจ (Influencing and Persuasion Principles) และการสร้างความน่าเชื่อถือ (Credibility) เพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า (Trust)
6. เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ (Rapport) และเทคนิคการโน้มน้าว จูงใจ โดยการใช้เทคนิค การจับคู่ (Matching) และ กระจกเงา (Mirroring) และ การจับจังหวะ (Pacing and Leading)

Session 4

7. ทักษะการนำเสนอผลลัพธ์ให้กับลูกค้า และ การนำเสนอแบบ 3C เพื่อให้ลูกค้า ประทับใจ
8. การตอบโต้ข้อโต้แย้งและการปิดการขาย (NLP Objection and Closing)
9. เทคนิคฝังความคิดที่ดี (Anchoring) การช่วยให้ลูกค้าจัดความคิดลบเก่า ๆ ที่ไม่ต้องการให้หมดไป โดยสร้างความคิดบวกและสร้างสรรค์ขึ้นมา รวมถึงวิธีการถอดแบบความสำเร็จ

สรุปการบรรยาย ถาม -ตอบ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ และวางแนวทางในการปฏิบัติงานจริงต่อไป

ผลประโยชน์ที่ได้รับ

- การปิดการขาย (NLP Closing) ตลอดจนกลยุทธ์การแก้ปัญหา ตามแนวทางด้านการขายและการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และแนวทางการนำความรู้ไปใช้กับองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- ผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้แนวทางและกระบวนการในขายเชิงที่ปรึกษาในแนวทางของ NLP ตั้งแต่การเตรียมตัวในงานขาย และงานบริการ (Preparation for Creditability) สามารถ สร้างแนวคิด ค่านิยมทัศนคติที่ถูกต้องเหมาะสมกับงานเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมาย
- การสร้างความสัมพันธ์ (Rapport) การวิเคราะห์ค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า(Need) การสร้างความไว้วางใจที่มีระหว่างผู้อบรมกับลูกค้า (Trust)
- สามารถนำความรู้ในศาสตร์ NLP ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในงานขาย หรืองานบริการได้จริง
- สามารถนำความรู้ในศาสตร์ NLP ไปช่วยขจัดความคิดลบเก่า ๆ ที่ไม่ต้องการให้หมดไป โดยสร้างความคิดบวกและสร้างสรรค์ขึ้นมา รวมถึงวิธีการออกแบบแนวทางสู่ความสำเร็จของตนเอง

รูปแบบการจัดอบรม

บรรยายแบบ Adult Learning Approach, NLP , Role Play กิจกรรมสนุกสนาน เกม และการปฏิบัติการ (Workshop) ภาพยนตร์ดีมีบทเรียน (Lesson from Movies) และ Group Discussion โดยผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมทุกๆหัวข้อ

อุปกรณ์ที่ใช้

1. เครื่องฉายและจอ LCD
2. Microphone 2 ตัว ขึ้นไป
3. จัดห้องแบบ Group Class Room (กลุ่มละ 3-5 ท่าน)
4. Flip Chart พร้อมปากกา

ระยะเวลาการจัดสัมมนา

เพื่อให้ครอบคลุม ถึงเนื้อหา และ การปฏิบัติการ (Workshop) ระยะเวลาในการอบรมรวม 6 ชั่วโมง (1 วัน)