



## Course outline

### การพัฒนาบุคลิกภาพและนำเสนอการขายอย่างมืออาชีพ

#### (Personality & Sales Presentation Pro)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อ. กิตติศักดิ์ วิวัฒน์ธนวงศ์

วิทยากรที่ปรึกษา

### หลักการและเหตุผล

บนโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และไร้พรมแดน โลกที่แบบราบ เต็มไปด้วยกระแสของการเปลี่ยนแปลง เพื่อการพัฒนา และแน่นอนที่สุดคือการต่อสู้แข่งขันกัน ในเชิงธุรกิจในรูปแบบแตกต่าง หลากหลาย คนทำงานทุกท่านที่ต้องติดต่อสื่อสารทำธุรกิจในประเทศ หรือระดับสากล คงหลีกเลี่ยงไม่ได้ การติดต่อ การสื่อสาร การนำเสนอ และการขายสินค้า หรือบริการ ซึ่งต้องมี กระบวนการของการให้ความรู้ความเข้าใจที่ ถูกต้องในตัวสินค้า สร้างสรรค์และนำเสนอในมุมมองที่จำเป็นต่อการตัดสินใจของลูกค้าตามการเปลี่ยนแปลง ดังกล่าว ทักษะการขายถือเป็นทักษะของธุรกิจที่ทำรายได้เข้าสู่องค์กร เป็นกองทัพที่บ่งชี้ถึงความอยู่รอดหรือ ความรุ่งโรจน์ขององค์กร ที่ต้องทำการฝึกฝน พัฒนาให้มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และสร้างยอดขาย ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต พร้อมไปด้วยศักยภาพที่จะนำพาองค์กรสู่ความรุ่งโรจน์ในโลกใบใหม่ ทาง วิทยากรจึงได้พัฒนาหลักสูตร “การพัฒนาบุคลิกภาพและการนำเสนอการขายอย่างมืออาชีพ” (Personality & Sales Presentation Pro) เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะการเข้าพบลูกค้าในงานขาย และงานบริการรวมถึงปรับเปลี่ยนทัศนคติในงานขาย ให้มีจิตใจรักงานขาย มีชีวิตชีวา สดชื่นกระตือรือร้นกับ งานขาย มีศิลปะการพูด การสื่อสารและการนำเสนอ และมีบุคลิกภาพเพื่องานขายอย่างมืออาชีพ ซึ่งเป็นกุญแจ สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจและเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

### เนื้อหาสาระสำคัญของหลักสูตร

1. ทัศนศึกษาผู้ประสบความสำเร็จในงานขายระดับโลก และเสริมสร้างแรงบันดาลใจในงานขาย

#### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ และเป็นแรงบันดาลใจ ในคุณสมบัติต่างๆ ที่พึงมีสำหรับการก้าวสู่การ เป็นนักขายที่ประสบความสำเร็จ ทั้งของต่างประเทศและในประเทศ
- เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและทัศนคติในงานขายในเชิงบวก

- เพื่อให้เกิดจิตสำนึกรักและเล็งเห็นคุณค่าในงานขาย สินค้าที่ขาย และองค์กรที่ทำงานอยู่

### เนื้อหาการบรรยาย

เป็นการยกตัวอย่างผู้ที่ประสบความสำเร็จ และบทวิเคราะห์ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้ เช่น

- Steve Job เก็บกระป๋องเป๊ปซี่ขายเพื่อแลกกับอาหารกลางวัน ผู้ CEO ที่เปลี่ยน Life Style คนทั้งโลก
- คุณสมชาย เหล่าสายเชื้อ จากเด็ก ป.5 เจ้าของอาณาจักร โตโยต้าที่ใหญ่ที่สุดในเอเชีย

### กิจกรรม

- แบ่งกลุ่มเพื่อระดมความคิด โดยมี 3 คำถามคือ งานขายคืออะไร ทำไมต้องเป็นสินค้าหรือบริการนี้  
ทำไมต้องเป็นบริษัทหรือองค์กรนี้

2. มรรยาทต่างๆ และเทคนิคต่างๆ ในสังคม เพื่องานขาย และการบริการ เช่น การทักทาย การไหว้ การสร้างความประทับใจแรกพบ มรรยาท การยืน การเดิน การเข้าพบการใช้นามบัตร

### วัตถุประสงค์ในการบรรยาย

- เพื่อให้เข้าใจถึงมารยาทที่สำคัญ และเป็นสากลในสังคมพร้อมฝึกปฏิบัติ

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม โดดเด่นในงาน และการดำเนินชีวิตของตน  
เพื่อการยอมรับ และชื่นชมจากคนอื่นๆ ที่ได้พบเห็น

กิจกรรม การเข้าพบ การแนะนำสินค้าและบริการ ที่น่าประทับใจ

### วัตถุประสงค์ของกิจกรรม

- เพื่อให้สามารถ ไหว้ ทักทาย การแนะนำตัว การยืน การเดิน รวมถึงมารยาทการเข้าพบ ที่สง่างามและ  
เสนอข้อมูลสินค้าหรือบริการที่ปฏิบัติอยู่ในองค์กร เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มาติดต่อพบปะด้วย

3. บุคลิกภาพของนักขาย และผู้ให้บริการมืออาชีพ

### วัตถุประสงค์ในการบรรยาย

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีบุคลิกภาพที่ดี ทั้งจากภายในสู่ภายนอก เป็นที่น่าประทับใจของลูกค้าและเป็น  
ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะเพิ่มก้าวสู่การนำเสนออย่างมืออาชีพ

### เนื้อหาการบรรยายและกิจกรรม

- การแต่งกาย เสื้อผ้า หน้าผม

- เทคนิค การต้อนรับที่ประทับใจ การยืน การนั่ง การวางมือ ที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี

- กิจกรรมภาษากายและการวางบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการขาย การต้อนรับ และการบริการ

4. ขั้นตอนการนำเสนอและรับฟังเชิงที่ปรึกษาให้กับลูกค้า (Consultative Selling) กระบวนการขาย และเทคนิค  
ในการนำเสนอสินค้า หรือบริการต่างๆ ด้วย Model P-I-S-E-S-A

### วัตถุประสงค์ในการบรรยาย

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจลำดับ ขั้นตอนในกระบวนการขาย

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบถึงอุปสรรค ปัญหา ที่มักเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน และวิธีการจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้น

#### เนื้อหาในการบรรยาย

- การพูดเพื่อจูงใจลูกค้า
- เทคนิคการนำเสนอ ด้วย Model P-I-S-E-S-A
- การรับฟังเชิงที่ปรึกษาให้กับลูกค้า

5. กิจกรรม "การนำเสนอการขาย: บุคลิกภาพต้องตา-นำเสนอโดนใจ "

#### วัตถุประสงค์ของกิจกรรม

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมฝึกปฏิบัติ ภาษาพูดและ ภาษากายเพื่อการนำเสนอสินค้าหรือข้อมูลให้ลูกค้าด้วย Model P-I-S-E-S-A

#### รูปแบบกิจกรรม

- เป็นการ Demo ภาษาพูด ภาษากายในการนำเสนอและให้ผู้เข้าฝึกอบรมร่วมปฏิบัติ

#### ลักษณะของกิจกรรม

- Role Play เพื่อการนำเสนอการขายโดยใช้ความรู้ และเทคนิคที่ได้เรียนรู้มา

6. บรรยาย การปิดการขาย การเจรจาต่อรอง

#### วัตถุประสงค์ในการบรรยาย

- การตอบข้อโต้แย้ง ปิดการขาย 9 เทคนิคการปิดการขาย
- การเจรจาต่อรองกับลูกค้า
- การติดตาม ลูกค้า

7. กิจกรรม "การนำเสนอการขาย การตอบข้อโต้แย้ง และปิดการขาย"

#### วัตถุประสงค์ของกิจกรรม

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมฝึกปฏิบัติ ภาษาพูด ภาษากายเพื่อการนำเสนอสินค้าหรือข้อมูลให้ลูกค้า ฝึกเจรจาต่อรองและปิดการขาย

#### รูปแบบกิจกรรม

- เป็นการ Demo ภาษาพูด ภาษากายในการนำเสนอและให้ผู้เข้าฝึกอบรมร่วมปฏิบัติ

#### ลักษณะของกิจกรรม

- Role Play เพื่อการนำเสนอการขาย ตอบข้อโต้แย้งและการปิดการขาย

8. เทคนิคในการสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ด้วย Model 4R (R = Receive รับฟัง, R = Reactive of feeling สะท้อน, R = Restatement ทวนความ, R = Review สรุปความ) การตอบข้อโต้แย้ง การรับมือกับปัญหา ข้อร้องเรียน และข้อขัดแย้งในงานขายและบริการ เพื่อเปลี่ยนข้อร้องเรียนเป็นโอกาสพัฒนาการขายและบริการ ให้เป็นเลิศ อย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมตระหนักรู้ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์ อย่างต่อเนื่อง และรับมือกับปัญหา และข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมถึงฝึกปฏิบัติ

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจ และมีทักษะในการปรับเปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นโอกาสที่จะทำให้ลูกค้ามั่นใจในสินค้าและบริการ รวมถึงอยากใช้สินค้าและบริการต่อไปอย่างยั่งยืน

กิจกรรม กิจกรรม “Role Play: ฝึกปฏิบัติเพื่อรับมือกับปัญหาด้วย Model 4R”

โดยแบ่งกลุ่ม 2-3 ท่าน/กลุ่ม ให้สลับกันในกลุ่ม 1-2 ท่านเป็นลูกค้า มาร้องเรียนในสถานการณ์ใกล้เคียงความจริงที่สุด และอีก 1-2 ท่านใช้ทักษะที่อบรมมาในการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์และรับมือ กับข้อโต้แย้งหรือข้อร้องเรียน

### วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:

- เพื่อให้ทราบวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับลูกค้า เช่นการใช้โทรศัพท์ FaceBook ฯลฯ

- เพื่อปรับใช้ในการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า

- เพื่อให้เห็นวงจรของงานบริการที่ต้องมีการร้องเรียนและบริหาร จัดการให้เป็นโอกาสที่ดีได้

กิจกรรม “Expertise &Q/A”

- เพื่อประมวลความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและกิจกรรมที่ได้รับจากการฝึกอบรม  
สรุปการบรรยาย ถาม-ตอบ และชมวิดีโอผู้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานต่อไป

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีความเชื่อมั่น และศรัทธาในตนเอง และงานขาย ในสินค้า หรือบริการ และในองค์กร
2. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ในกระบวนการและขั้นตอนขาย มีทักษะการเจรจาต่อรอง การปิดการขายอย่างมืออาชีพได้เป็นอย่างดี
3. ผู้เข้าอบรมเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร
4. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะและนำเสนอการขายด้วย Model P-I-S-E-S-A อย่างมืออาชีพ
5. ผู้เข้าอบรมมีความสามารถในการรับมือกับปัญหา ข้อโต้แย้งของลูกค้า และสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้าได้
6. ผู้เข้าอบรมสามารถสร้างผลงาน สร้างรายได้จากการขายได้อย่างดีเยี่ยม

### รูปแบบการอบรม

บรรยายแบบ Adult Learning Approach, Role Play กิจกรรมสนุกสนาน เกม และ การปฏิบัติการ (Workshop) ภาพยนตร์ดีมีบทเรียน (Lesson from Movies) โดยผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมทุกๆหัวข้อ

## อุปกรณ์ที่ใช้

1. เครื่องฉายและจอ LCD
2. Microphone 2 ตัว ขึ้นไป
3. จัดห้องแบบ Class Room
4. Flip Chart พร้อมปากกา

## ระยะเวลาในการดำเนินการ

เพื่อให้ครอบคลุม ถึงเนื้อหาและ การปฏิบัติการ (Workshop) ระยะเวลาในการอบรม รวม 6 ชั่วโมง (1 วัน)

