



## Course outline Personality & Upselling Pro

การพัฒนาบุคลิกภาพและเพิ่มยอดขายอย่างมืออาชีพ

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อ. กิตติศักดิ์ วิวัฒน์ธนวงศ์

วิทยากรที่ปรึกษา

### หลักการและเหตุผล

บนโลกที่กูรูหลายท่าน เรียกว่าโลกที่ไหลลื่น (โลกที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว และตลอดเวลา) หรือกูรูอีกหลายท่านเรียก โลกที่ไหลเอื้อม (โลกที่ขอบเขตของการเป็นประเทศลดน้อยลง ขอบเขตการค้าเสรีขยายตัวใหญ่ขึ้น) เต็มไปด้วยกระแสของการเปลี่ยนแปลง การพัฒนา และแน่นอนที่สุดคือการต่อสู้แข่งขันกัน ในเชิงธุรกิจ ในรูปแบบแตกต่างหลากหลายและสุดขั้วก็เกิดขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงที่พนักงานขายถือเป็นทัพหน้าของธุรกิจที่ทำรายได้เข้าสู่องค์กร เป็นกองทัพที่บ่งชี้ถึงความอยู่รอดหรือความรุ่งโรจน์ขององค์กร ที่ต้องทำการผ่าตัด เสริมแต่ง พัฒนาให้มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น พร้อมไปด้วยศักยภาพที่จะนำพาองค์กรสู่ความรุ่งโรจน์ใน โลกใบใหม่

วิทยากรจึงได้พัฒนาหลักสูตร การพัฒนาบุคลิกภาพและเพิ่มยอดขายอย่างมืออาชีพ “ ให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติในงานขาย ให้มีจิตใจรักงานขาย มีชีวิตชีวา สดชื่นกระตือรือร้นกับงานขาย มีศิลปะการพูด การสื่อสารและการนำเสนอ และมีบุคลิกภาพเพื่องานขายอย่างมืออาชีพ ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจและเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

### เนื้อหาของหลักสูตร

1. กรณีศึกษาผู้ประสบความสำเร็จในงานขายระดับโลก

#### วัตถุประสงค์

เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ และเป็นแรงบันดาลใจ ในคุณสมบัติต่างๆ ที่พึงมีสำหรับการก้าวสู่การเป็นนักขายที่ประสบความสำเร็จ ทั้งของต่างประเทศและในประเทศ

2. ปรับเจมทิสและทัศนคติในงานขาย

#### วัตถุประสงค์

- เพื่อปรับความคิดและทัศนคติในงานขายในเชิงบวก
- เพื่อให้เกิดจิตสำนึกรักและเล็งเห็นคุณค่าในงานขาย สินค้าที่ขายและองค์กรที่ทำงานอยู่

เนื้อหาการบรรยายและกิจกรรม

- ทัศนคติต่องานขาย
- แบ่งกลุ่มเพื่อระดมความคิด

### 3. การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขาย

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย

- 5รู้ในธุรกิจการขาย: รู้จักตนเอง รู้จักองค์กร รู้จักผลิตภัณฑ์และบริการ รู้จักลูกค้าและรู้จักคู่แข่ง

### 4. บุคลิกภาพอย่างมืออาชีพ

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีบุคลิกภาพที่ดี ทั้งจากภายในสู่ภายนอกเป็นที่น่าประทับใจของลูกค้า และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะเพิ่มก้าวสู่การนำเสนออย่างมืออาชีพ

### 5. ขั้นตอนและกระบวนการขาย

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจลำดับ ขั้นตอนในกระบวนการขาย
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบถึงอุปสรรค ปัญหา ที่มักเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนและวิธีการจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้น

- การนำเสนอ

การนำเสนอโดยใช้เทคนิคการสื่อสารลูกค้าแบบ FABE & ABCDE เทคนิคการนำเสนอสินค้า

### 6. กิจกรรม "การนำเสนอการขาย: บุคลิกภาพต้องตา-นำเสนอโดนใจ I"

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมฝึกปฏิบัติ ภาษาพูดและ ภาษากายเพื่อการนำเสนอสินค้าหรือข้อมูลให้ลูกค้า

รูปแบบกิจกรรม

- เป็นการ Demo ภาษาพูด ภาษากายในการนำเสนอและให้ผู้เข้าฝึกอบรมร่วมปฏิบัติลักษณะของกิจกรรม
- Role Play เพื่อการนำเสนอการขาย

7. กิจกรรม "การนำเสนอการขาย: บุคลิกภาพต้องตา-นำเสนอโดนใจ II"

**วัตถุประสงค์ของกิจกรรม**

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมฝึกปฏิบัติ ภาษาพูด ภาษากายเพื่อการนำเสนอสินค้าหรือข้อมูลให้ลูกค้า

- Role Play เพื่อการนำเสนอการขาย

8. กิจกรรม "การนำเสนอการขาย การตอบข้อโต้แย้ง และปิดการขาย"

**วัตถุประสงค์ของกิจกรรม**

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมฝึกปฏิบัติ ภาษาพูด ภาษากายเพื่อการนำเสนอสินค้าหรือข้อมูลให้ลูกค้า

**รูปแบบกิจกรรม**

- เป็นการ Demo ภาษาพูด ภาษากายในการนำเสนอและให้ผู้เข้าฝึกอบรมร่วมปฏิบัติ

**ลักษณะของกิจกรรม**

- Role Play เพื่อการนำเสนอการขายและการปิดการขาย

9. แผนและวิธีการรับมือกับปัญหาและเทคนิคการแก้สถานการณ์

**เทคนิคการฟังอย่างมีอาชีพ**

แนวทางและวิธีจัดการกับปัญหาหรือข้อร้องเรียน

วงจรการแก้ไขข้อร้องเรียน

แผนการชดเชยให้ลูกค้า

เทคนิค I-Message

เทคนิคลูกคู้มนาฬิกา

การฟัง 4 ระดับ

10. กิจกรรม "Role Play: ฝึกปฏิบัติเพื่อรับมือกับปัญหา"

**วัตถุประสงค์ของกิจกรรม**

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะในการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างความพึงพอใจสูงสุดในการบริการ

12. บรรยาย กระบวนการขายเชิงที่ปรึกษา: Consultative Selling

11. กิจกรรม "การนำเสนอในงานขาย และการขายเชิงที่ปรึกษา: Consultative Selling"

**วัตถุประสงค์ของกิจกรรม**

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมฝึกปฏิบัติ เพื่อการนำเสนอสินค้าหรือข้อมูลให้ลูกค้าและขั้นตอนปฏิบัติ

- Role Play เพื่อการนำเสนอการขายเชิงที่ปรึกษา

### 13. กิจกรรม “Expertise &Q/A”

#### วัตถุประสงค์ในกิจกรรม

- เพื่อประมวลความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและกิจกรรมที่ได้รับจากการฝึกอบรมและการประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย
- เพื่อถาม-ตอบ ข้อสงสัยของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

#### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีความเชื่อมั่น และศรัทธาในตนเอง และงานขาย ในสินค้าที่ทำ และในองค์กร
2. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ในกระบวนการและขั้นตอนขายได้เป็นอย่างดี
3. ผู้เข้าอบรมเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร
4. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะและการนำเสนอการขายอย่างมืออาชีพ
5. ผู้เข้าอบรมมีความสามารถในการรับมือกับปัญหา ข้อโต้แย้งของลูกค้าและสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้าได้
6. ผู้เข้าอบรมมีทักษะในการใช้โทรศัพท์อย่างมืออาชีพ
7. ผู้เข้าอบรมสามารถสร้างผลงาน สร้างรายได้จากการขายได้อย่างดีเยี่ยม

#### รูปแบบของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้โดยง่าย เพลิดเพลิน โดยมีความลึกซึ้งเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ ยอมรับ และนำไปปฏิบัติตาม อีกทั้งตรงตามเป้าหมายที่ทางองค์กรได้กำหนดไว้

1. การบรรยายแบบผู้อบรมมีส่วนร่วม Participative Technique
2. ฝึกปฏิบัติที่ละขั้นตอนและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับท่านอื่นๆ (Work Shop)
3. แสดงการสาธิตจำลองให้เกิดการพัฒนา (Adult Learning Approach Role Playing)
4. ฝึกปฏิบัติพัฒนาร่างกายและจิตใจ เพื่อเสริมบุคลิกภาพภายนอก และภายใน
5. สื่อมัลติมีเดีย

#### ระยะเวลาการจัดสัมมนา

เพื่อให้ครอบคลุม ถึงเนื้อหา สาระของเนื้อหาทางวิชาการ และ การปฏิบัติการ (Workshop) ระยะเวลาในการอบรม 2 วันเต็ม