



Course outline

เทคนิคการขายและบริหารจัดการลูกค้าแบบประชิดตัว

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ ไพรัช วนัสบดีไพศาล

Sale/Service/Management Consultant

“รับมือกับลูกค้า ด้วยทักษะการขายและบริหารจัดการแบบประชิดตัว”

หลักการ/แนวความคิด

- บ่อยครั้งเวลาที่พนักงานขายอยู่ต่อหน้าลูกค้า การเปิดและปิดการขายอาจเกิดขึ้นกับพนักงานขายโดยที่ยังไม่ทันได้เตรียมความพร้อมใดมาก่อน ส่งผลให้สูญเสียโอกาสอันสำคัญที่จะได้ทำการซื้อขายกับลูกค้า หรือขาดโอกาสที่จะได้ต่อยอดการ ซื้อขายนั้นกับลูกค้า อีกทั้งความ สัมพันธ์ที่มีกับลูกค้าจะเพิ่มหรือลดลงก็อยู่ที่เทคนิคและทักษะบริหารจัดการรอบตัวที่พนักงานขายจำเป็นต้องมี
- การขายและบริหารจัดการลูกค้าแบบประชิดตัว จึงเป็นศาสตร์การขายที่พนักงานขายต้องรู้ เมื่ออยู่ต่อหน้าลูกค้า พนักงานขายจะต้องล่วงรู้และสามารถวางแผนการบริหารลูกค้ารายนั้นให้อยู่หมัดในขณะที่อยู่ต่อหน้าลูกค้า เพื่อส่งผลให้การขายและการบริการลูกค้า รายนั้นประสบความสำเร็จสูงที่สุดและที่สำคัญยังส่งผลให้เกิดการซื้อซ้ำอย่างต่อเนื่อง เสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยที่ไม่ต้องลงทุนอะไรเพิ่มนอกจากการพัฒนาพนักงานขายให้เข้าใจในทักษะและเทคนิคต่างๆ
- ผู้เข้ารับการอบรม จะได้เรียนรู้ ทักษะและเทคนิคต่างๆในการขาย การบริการ การจัดการข้อร้องเรียน การเจรจาต่อรอง การวางแผน ศาสตร์ในการรับ/รุกเข้าหาลูกค้าแบบประชิดตัว
“รับมือกับลูกค้า ด้วยทักษะการขายและบริหารจัดการแบบประชิดตัว”

วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างแนวคิดทางการขายอย่างมีทักษะและแนวทางในการบริหารจัดการลูกค้าที่ถูกต้อง
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถบริหารจัดการกับลูกค้าได้ทุกรูปแบบและทุกสถานการณ์
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้กับการขายให้กับลูกค้าแบบประชิดตัว

เนื้อหาหลักสูตร

★ เทคนิคการขาย

- การขายอย่างที่ปรึกษา
- วิเคราะห์ตลาด
- จิตวิทยาการสื่อสาร
- วิเคราะห์แนวโน้มความต้องการ
- วิเคราะห์การตัดสินใจของลูกค้า
- ทักษะการสร้างควมไว้วางใจ
- ทักษะการนำเสนอ
- การขายแบบประชิดตัว

★ เทคนิคการบริการ

- ความสำคัญของงานบริการ
- สิ่งที่ควรและไม่ควรทำในงานบริการ
- แรงปรารถนาสำคัญอย่างไรต่องานบริการ
- การสร้างความประทับใจแรกพบให้กับลูกค้า
- องค์ความรู้ผลิตภัณฑ์ขององค์กร
- การบริการที่เป็นเลิศทุกครั้ง
- ทักษะการรักษาความสัมพันธ์

★ เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนและการเจรจาต่อรอง

- สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียน
- การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อหาเหตุแห่งความไม่พอใจ
- การมีทัศนคติที่ถูกต้องของผู้รับข้อร้องเรียน
- วิธีการป้องกันและลดข้อร้องเรียน
- เทคนิคการรับมือกับลูกค้าเมื่อเกิดข้อร้องเรียน
- เทคนิคการเจรจาต่อรอง

★ เทคนิคการวางแผน

- การวางแผนงานประจำวัน
- การวางแผนวิเคราะห์ลูกค้า
- การวางแผนนัดหมายลูกค้า

- การวางแผนบริหารเวลา
- ★ เทคนิคการขายและบริหารจัดการลูกค้าแบบประชิดตัว
 - ศาสตร์การรับและรุกเข้าหาลูกค้าแบบประชิดตัว
 - ศาสตร์การใช้วาทีในงานขายและงานบริการ
- ★ กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร
- ★ Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
 - ให้โจทย์การขายในรูปแบบต่างๆที่อยู่ต่อหน้าลูกค้า
 - วิเคราะห์อย่างละเอียดถึงการขายและบริหารจัดการลูกค้าแบบประชิดตัว
 - นำเสนอถึงการขายและการใช้เทคนิคต่างๆต่อลูกค้า
 - ผู้เข้ารับการอบรมและวิทยากร ร่วมกันวิเคราะห์ความสำเร็จของแต่ละกลุ่มที่นำเสนอ
 - วิทยากรให้ผลลัพธ์ที่ได้ของเวิร์กช็อปนี้
- ★ สรุปเนื้อหาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์จากผู้เข้ารับการอบรม
- ★ ข้อคิดฝากให้กับผู้เข้ารับการอบรม เพื่อนำกลับไปฝึกปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

วิธีการ (ทฤษฎี 30% ปฏิบัติ 70%)

- ✓ การบรรยาย – สาธิต – ประสบการณ์
- ✓ เน้นให้มีส่วนร่วมคิดวิเคราะห์ เพื่อดึงศักยภาพของผู้เข้ารับการอบรมออกมา
- ✓ ระดมสมอง – กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ – เกมส์สอดแทรก – การแสดงบทบาทสมมติ

สไตล์การสอนของวิทยากร

- ✓ Psychology for motivated thinking (การใช้จิตวิทยาเพื่อกระตุ้นความคิด)
- ✓ Training interactive for leverage the real performance (การฝึกอบรมเชิงโต้ตอบสำหรับการใช้ประโยชน์จากการปฏิบัติจริง)
- ✓ Psychology (จิตวิทยา) และ Interactive (เชิงโต้ตอบ)
คือการนำจิตวิทยามาใช้ร่วมในการฝึกอบรม และกระตุ้นความคิดของผู้เรียนอยู่ตลอดในเชิงโต้ตอบแบบอินเตอร์แอคทีฟ

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงาน

