



Course outline

การขายและการบริการอย่างที่ปรึกษา

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ ไพรัช วันสบัติไพศาล

Sale/Service/Management Consultant

“หากคุณมีแนวคิดของการเป็นที่ปรึกษา

คุณก็ได้สร้างผลลัพธ์ของความสำเร็จที่ยั่งยืนให้เกิดขึ้นแล้ว”

หลักการ/แนวความคิด

- พนักงานขาย และพนักงาน บริการในปัจจุบันนี้ จะต้องมีความคิดของนักการตลาดเข้ามาเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ เพื่อให้รู้กระแสการเปลี่ยนแปลงผลกระทบของตลาด และธุรกิจของลูกค้า สามารถที่จะเสนอแนะให้ลูกค้าได้เห็นข้อดีข้อด้อยของแต่ละผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้อง เพราะ โลกธุรกิจมีการแข่งขันที่รุนแรงลูกค้าในแต่ละธุรกิจ จึงต้องการผู้ที่สามารถให้คำปรึกษาอย่างมืออาชีพ และเปิดช่องให้ลูกค้าได้พิจารณาเลือกผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุด
 - การเป็นผู้ให้บริการอบรม ขายและผู้ให้บริการอบรม บริการ จึงมีหน้าที่มากกว่าการขายและการบริการเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาชั้นเลิศให้ กับลูกค้าได้อีกด้วย ผลที่เกิดขึ้นก็คือลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจ เชื่อมั่น เห็นถึงลักษณะพิเศษของ ผู้ให้บริการอบรม ขายและผู้ให้บริการอบรมบริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง จนลูกค้าให้ความไว้วางใจ
 - พนักงานขายและพนักงานบริการ จะได้เรียนรู้ทักษะและเทคนิคต่างๆ ในการขายและการบริการอย่าง ที่ปรึกษากับลูกค้า พร้อมช่วยวิเคราะห์และพัฒนาความสามารถในด้านการตลาด ลักษณะธุรกิจของ ลูกค้า ขั้นตอนวิธีการนำเสนออย่าง ที่ปรึกษาอย่างมืออาชีพ รวมไปถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ จากคำปรึกษา
- “เปลี่ยนแนวคิดการขายให้เป็นอย่างที่ปรึกษา แล้วคุณจะพบว่ายอดขายนั้นเพิ่มขึ้นได้ง่ายๆ”

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีการพัฒนาทักษะไปสู่การเป็นที่ปรึกษาชั้นเลิศ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้เทคนิคสำคัญทั้งหมดต่อการเป็นที่ปรึกษา
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ต่อยอดใช้ในการขายและการบริการอย่างที่ปรึกษาให้เหมาะสมและสอดคล้อง เพื่อประสิทธิผลสูงสุดต่อลูกค้า

เนื้อหาหลักสูตร

- ★ พนักงานขายและพนักงานบริการหัวใจนักการตลาด
 - เข้าใจการตลาดเบื้องต้น
 - ความแตกต่างระหว่างการตลาดและการขาย
 - ความหมายและความสำคัญของผู้เข้ารับการอบรมขาย
 - ลักษณะ คุณสมบัติ ความรู้ และทักษะของผู้เข้ารับการอบรมขาย
- ★ จิตวิทยาการสื่อสาร
- ★ เรียนรู้ลักษณะธุรกิจของลูกค้า
- ★ วิเคราะห์สถานการณ์ ความเป็นไปได้ ความต้องการของลูกค้าที่จะให้คำปรึกษา
- ★ Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
 - ให้อาชีพที่แตกต่างกันของลูกค้า
 - วิเคราะห์ลักษณะธุรกิจและการตลาดของลูกค้า
 - นำเสนอการให้คำปรึกษา ความเป็นไปได้ ทางเลือกที่รองรับ แนวโน้มของลูกค้า
 - แต่ละกลุ่มให้คะแนนและแสดงข้อคิดเห็น
 - วิทยากรชี้จุดที่ควรปรับปรุง
 - วิทยากรให้ผลลัพธ์ที่ได้ของเวิร์กช็อปนี้
- ★ เทคนิคการขายและการบริการอย่างที่ปรึกษา
 - สูตรแห่งความสำเร็จ
 - พฤติกรรม ลักษณะ และกระบวนการตัดสินใจของลูกค้า
 - จิตวิทยาการสื่อสารเพื่อการขาย
 - กระบวนการ 7 ขั้นตอนในการขายโดยบุคคล
- ★ เตรียมความพร้อมก่อนการเข้าพบ
 - การกำหนดลูกค้าผู้มุ่งหวัง

- เทคนิคการเตรียมคำถามคำตอบ
- ทักษะการสร้างควมไว้วางใจ
- ★ เตรียมความพร้อมขณะเข้าพบ
 - ทักษะการค้นหาและการโน้มน้าวใจลูกค้า
 - ทักษะการสอบถาม
 - ทักษะการนำเสนอ
 - ทักษะการรับมือกับข้อโต้แย้ง
 - ทักษะการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม
- ★ การประสานสัมพันธ์หลังการขาย
 - การติดตาม
 - การรักษาความสัมพันธ์
- ★ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จจากการให้คำปรึกษา
- ★ กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร
- ★ Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
 - ให้โจทย์แสดงบทบาทเข้าพบลูกค้าในธุรกิจประเภทต่างๆ
 - นำเสนองานขายและงานบริการในแนวทางที่ปรึกษา
 - ผู้เข้ารับการอบรมและวิทยากร ร่วมกันวิเคราะห์ความสำเร็จของแต่ละกลุ่มที่นำเสนอ
 - กลุ่มที่มีแนวทางการให้คำปรึกษาคดีที่สุด จะได้รับของรางวัลจากทางวิทยากร
 - วิทยากรให้ผลลัพธ์ที่ได้ของเวิร์กช็อปนี้
- ★ สรุปเนื้อหาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์จากผู้เข้ารับการอบรม
- ★ ข้อคิดฝากให้กับผู้เข้ารับการอบรม เพื่อนำกลับไปฝึกปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

วิธีการ (ทฤษฎี 30% ปฏิบัติ 70%)

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

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ ผู้จัดการ
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ พนักงาน

