



Course outline

เทคนิคการขายทางโทรศัพท์

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ ไพรัช วนัสบดีไพศาล

Sale/Service/Management Consultant

“สร้างยอดขายให้สูงขึ้นได้ ด้วยการขายทางโทรศัพท์”

หลักการ / แนวความคิด

- การขายทางโทรศัพท์เป็นช่องทางหนึ่งที่ต้องกรจํานวน ไม่น้อยเลือกใช้ เพื่อใช้ช่องทางนี้ติดต่อ นำเสนอสินค้าและบริการต่างๆให้กับลูกค้า เนื่องจากการขายสินค้าและบริการผ่านทางโทรศัพท์ สามารถช่วยลดต้นทุนต่างๆไปได้มาก เช่น ค่าเดินทาง ค่าจัดทำเอกสารสินค้าและบริการ ประหยัดเวลาในการดำเนินการต่างๆในการไปพบลูกค้าแต่ละราย เป็นต้น
 - ปัญหาของการขายผ่านทางโทรศัพท์ที่พบบ่อยคือไม่สามารถปิดการขายได้ หรือมีโอ กาสน้อยมากที่ จะปิดการขายได้ ซึ่งอาจจะเกิดจากความไม่พร้อมหลายประการ จึงเป็นความจําเป็นอย่างมากที่ ผู้เข้า รับการอบรมขายต้องมีทักษะและรู้เทคนิคให้เชี่ยวชาญในการสนทนา การนำข้อมูลสินค้าและบริการ และโน้มน้าวใจลูกค้าได้ในระยะเวลาอันสั้น ทั้งยังให้ลูกค้าสามารถตกลงต้ ดสินใจซื้อสินค้าและ บริการจาก ผู้เข้ารับการอบรม ขายได้ในการโทรศัพท์เพียงครั้งเดียว เพราะอาจจะไม่มีโอกาสในการ โทรศัพท์หาลูกค้าในครั้งที่สอง หรือได้รับการติดต่อกลับมาอีก
 - หลักสูตรเทคนิคการขายผ่านทางโทรศัพท์นี้ ช่วยเสริมทักษะการขายและเทคนิคการขายเกี่ยวกับการ ขายผ่านทางโทรศัพท์ให้กับผู้เข้ารับการอบรม ขาย และช่วยให้รู้วิธีการต่างๆ รวมไปถึงโอกาสในการ ปิดการขายที่มีมากขึ้นได้อีก
- “การขายทางโทรศัพท์จะเป็นเรื่องง่าย หากคุณทราบเทคนิคที่ถูกต้องของการขายทางโทรศัพท์”

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้ทักษะและเทคนิคต่างๆในการขายทางโทรศัพท์ในแบบมืออาชีพ

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้วิธีการสร้างความน่าสนใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าเพื่อส่งผลในการตัดสินใจที่ง่ายขึ้น
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถตอบข้อโต้แย้ง การโน้มน้าว และเปลี่ยนคำถามให้เป็นยอดขาย

เนื้อหาหลักสูตร

- ★ การเตรียมความพร้อมรอบด้าน
- ★ การเตรียมความพร้อมก่อนติดต่อกับลูกค้า
- ★ การเตรียมสภาวะรอบข้างในการใช้โทรศัพท์
- ★ การวิเคราะห์ลูกค้า และการคัดสรรลูกค้าที่มุ่งหวัง
- ★ การเตรียมความพร้อมบทสนทนากับลูกค้าแต่ละราย
- ★ การใช้เวลาอันจำกัดในบทสนทนา
- ★ การใช้คำทักทาย และบทสนทนาเริ่มต้นให้น่าดึงดูด
- ★ การอ่านสัญญาณของน้ำเสียง
- ★ การอ่านช่วงจังหวะของการสนทนา
- ★ การเปลี่ยนคำปฏิเสธไปสู่การสนทนาที่เกิดประสิทธิผล
- ★ เทคนิคการใช้คำพูด น้ำเสียง เพื่อให้ลูกค้าพอใจ
- ★ เทคนิคการนำเสนอทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ
- ★ เทคนิคการสร้างคุณค่าสินค้าในเวลาจำกัด
- ★ การนำเสนอเพื่อการตัดสินใจ
- ★ การใช้คำถาม เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจ
- ★ เทคนิคการตอบข้อโต้แย้งเพื่อสร้างยอดขาย
- ★ เทคนิคการตอบและควบคุมข้อโต้แย้ง
- ★ การโน้มน้าวให้ลูกค้ารู้สึกสนใจ
- ★ การเปลี่ยนคำถามของลูกค้าให้เป็นยอดขาย
- ★ กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร
- ★ Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
 - ให้โจทย์แสดงบทบาทการขายสินค้า/บริการประเภทต่างๆผ่านทางโทรศัพท์
 - ใช้เทคนิคต่างๆ เพื่อช่วยให้การขายมีประสิทธิผลมากที่สุด
 - สร้างตารางการให้คะแนน
 - แต่ละกลุ่มให้คะแนนและแสดงข้อคิดเห็น

- วิทยาการเชิงจิตที่ควรปรับปรุง
 - วิทยาการให้ผลลัพธ์ที่ได้ของเวิร์กช็อปนี้
- ★ สรุปเนื้อหาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์จากผู้เข้ารับการอบรม
 - ★ ข้อคิดฝากให้กับผู้เข้ารับการอบรม เพื่อนำกลับไปฝึกปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

วิธีการ (ทฤษฎี 30% ปฏิบัติ 70%)

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

สไตล์การสอนของวิทยาการ

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

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ ผู้เข้ารับการอบรมที่ต้องการขายสินค้าทางโทรศัพท์

