



## Course outline

# เทคนิคการขายและการบริการอย่างมืออาชีพ (Telesales for Outbound)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ ไพรัช วนัสบดีไพศาล

Sale/Service/Management Consultant

“การขายและการบริการ

เคล็ดลับของความสำเร็จคือ การเข้าถึง”

### หลักการ/แนวความคิด

- จุดสุดยอดของความสำเร็จในอาชีพการขายและการบริการ นั่นก็คือการเรียนรู้ ลูกค้าและการเข้าถึงลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และความต้องการ ของลูกค้า การที่พนักงานขายและพนักงานบริการสามารถเข้าถึงความต้องการของที่แท้จริงของลูกค้าได้ ความสำเร็จจากการปิดการขาย หรือความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังจากลูกค้า จะปรากฏเป็นผลลัพธ์ที่ทุกองค์กรปรารถนาอยากให้เกิดขึ้นกันทั้งนั้น
  - ดังนั้นเคล็ดลับต่างๆที่จำเป็นจะต้องนำมาใช้กับลูกค้า จึงเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานขายและพนักงานบริการจำเป็นที่จะต้องได้รับความรู้ที่ถูกต้องในจุดนี้ พร้อมกับทักษะและเทคนิคต่างๆที่จะช่วยให้การปฏิบัติต่อลูกค้า เป็นสิ่งที่ลูกค้าเองก็อาจจะหาไม่ได้จากที่ใด สร้างการจดจำที่ดีและบ่มสร้างการบอกต่ออย่างไม่สิ้นสุด
  - พนักงานขายและพนักงานบริการ จะได้เรียนรู้ทักษะและเทคนิคต่างๆในการขายและ การบริการอย่างมืออาชีพ พร้อมช่วยวิเคราะห์และพัฒนาความสามารถในด้านการ ขายและการบริการ การวิเคราะห์ลูกค้า การรับมือกับลูกค้า มีขั้นตอนวิธีการนำเสนอ อย่างมืออาชีพ การสื่อสารด้วยภาษาที่ ง่ายไม่ซับซ้อน รวมไปถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ
- “การขายและการบริการ เคล็ดลับของความสำเร็จคือ การเข้าถึง”

## วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีการพัฒนาทักษะไปสู่การขายและการบริการที่เป็นมืออาชีพ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้เทคนิคสำคัญทั้งหมดต่อการเข้าถึงลูกค้า
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ต่อยอดใช้ในการขายและการบริการให้เหมาะสมและสอดคล้อง เพื่อประสิทธิผลสูงสุดต่อลูกค้า

## เนื้อหาหลักสูตร

- ★ พนักงานขายและพนักงานบริการหัวใจนักการตลาด
- ★ ทำไมการขายและการบริการจึงจำเป็นต้องเข้าถึงลูกค้าก่อน
- ★ จิตวิทยาการสื่อสารให้ง่ายและไม่ซับซ้อน
- ★ การจัดระเบียบความคิดในการขายและการบริการ
- ★ การขายและการบริการอย่างมืออาชีพเป็นอย่างไร
- ★ วิเคราะห์การแก้ปัญหาลูกค้าด้วย 5W 1H
- ★ เทคนิคการขายและการบริการอย่างมืออาชีพ
  - สูตรแห่งความสำเร็จ
  - พฤติกรรม ลักษณะ และกระบวนการตัดสินใจของลูกค้า
  - จิตวิทยาการสื่อสารเพื่อการขายและการบริการ
  - สร้างเป้าหมายของความสำเร็จให้เรียบร้อยก่อน
- ★ เตรียมความพร้อมก่อนการสื่อสารกับลูกค้า
  - เทคนิคการเตรียมคำถามคำตอบ
  - ทักษะการสร้างควมไว้วางใจ
  - ทักษะการค้นหาและการโน้มน้าวใจลูกค้า
  - ทักษะการสอบถาม
  - ทักษะการนำเสนอ
  - ทักษะการรับมือกับข้อโต้แย้ง
  - ทักษะการรับมือในรูปแบบอื่นๆ
- ★ การประสานสัมพันธ์หลังการขาย
  - การติดตาม
  - การรักษาความสัมพันธ์
- ★ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จจากการขายและการบริการ

- ★ กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร
- ★ Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
  - ให้อาจารย์วิเคราะห์ลูกค้าในรูปแบบต่างๆ
  - นำเสนองานขายและงานบริการอย่างมืออาชีพ
  - 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

- ✓ ผู้จัดการ
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ พนักงาน

