



Course outline

เทคนิคการเพิ่มคุณค่าในการขายให้กับตัวเอง

(Up-selling Technique)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ไพรัช วนัสบดีไพศาล

Sale/Service/Management Consultant

“ทุกคนคือนักขาย แม้คุณจะไม่ใช่ว่าผู้เข้ารับการอบรมขายก็ตาม

มาสร้างคุณค่าในการขายให้กับตัวเอง

แล้วคุณจะเป็นนักขาย โดยที่คุณไม่ต้องไปขาย”

หลักการ/แนวความคิด

- ความสำเร็จขององค์กร ไม่ได้เกิดขึ้นจากการมียอดขายที่ถูกขายโดยฝ่ายขายเท่านั้น แต่เกิดจากทุกคนในองค์กรช่วยกัน ทุกฝ่ายทุกคนในองค์กรเกี่ยวข้องกับการขายทั้งหมด ถึงแม้จะไม่ได้ออกไปขายอย่างที่คุณเข้ารับการอบรมทำอยู่ก็ตาม แต่งานขายสามารถเกิดขึ้นได้จากทุกฝ่ายทุกคนในองค์กรช่วยกัน ให้ความรู้และนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่องค์กรมี รวมไปถึงหน้าที่ต่างๆที่ช่วยให้ลูกค้าได้ทราบถึงข้อมูลที่ต้องการขององค์กร ส่งผลให้ลูกค้า เกิดความประทับใจต่อการได้มาซึ่งข้อมูลต่างๆขององค์กร แม้ผู้ให้ข้อมูลนั้นจะไม่ใช่ว่าผู้เข้ารับการอบรมขายก็ตาม
- ความง่ายของการยกระดับตัวเองและยกระดับองค์กร คือการยกระดับ ผู้เข้ารับการอบรม บริการและผู้เข้ารับการอบรมทั่วไปให้ทราบถึงประโยชน์อันดียิ่งของการ Up-selling เพราะไม่เพียงแต่จะยกระดับตัวเองและยกระดับองค์กรแล้ว ยังส่งผลให้ตัวของผู้เข้ารับการอบรม ได้เรียนรู้การเติบโตในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น ไปได้ไกล และสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรที่ส่งเสริม ผู้เข้ารับการอบรม ให้มีความรู้ที่ถูกต้องในการ Up-selling
- หลักสูตรนี้ถูกออกแบบให้กับผู้เข้ารับการอบรมบริการและผู้เข้ารับการอบรมทั่วไป ได้เรียนรู้เทคนิคการเพิ่มคุณค่าในการขายให้กับตัวเอง โดยให้ความรู้ที่สอดแทรกจากประสบการณ์จริงที่ทำให้ผู้เข้ารับ

การอบรม ที่เข้ารับการอบรมสามารถยกระดับขีดความสามารถของตัวเองให้สูงขึ้น ซึ่งการใช้ขีดความสามารถที่เพิ่มขึ้นในการให้บริการลูกค้า ทั้งลูกค้าภายในและภายนอก จะช่วยสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับตัวเอง และสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรอีกด้วย

“องค์กรจะแข็งแกร่งได้ ย่อมต้องมีผู้เข้ารับการอบรมที่แข็งแกร่งช่วยผลักดันอยู่ภายในเช่นกัน”

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจถึงการยกระดับคุณค่าในการขายของตนเองและงานบริการ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจถึงแก่นแท้ของ Product Knowledge
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะในการบริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้า
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีเทคนิคเพิ่มคุณค่าในการขายให้กับตัวเอง ถึงแม้ไม่ใช่ผู้เข้ารับการอบรมขาย

เนื้อหาหลักสูตร

- ★ เข้าใจถึงการ Up-selling
- ★ Cross-Selling & Up-selling ต่างกันอย่างไร
- ★ Up-selling นั้นสำคัญอย่างไร มีประโยชน์โดยตรงต่อตัวพนักงานและองค์กรอย่างไร
- ★ Everyone is a Sales Person คุณมีส่วนช่วยในการ Up-selling ได้อย่างไร
- ★ คุณสมบัติของนัก Up-sell ที่ดีมีอะไรบ้าง
- ★ ทำความรู้จักกับ Product Knowledge
- ★ ทำไมพนักงานทุกคนจึงต้องรู้เกี่ยวกับ Product Knowledge
- ★ ความเกี่ยวข้องกันระหว่าง Product Knowledge และ Up-selling
- ★ จะสร้าง Product Knowledge ในตัวพนักงานได้อย่างไร
- ★ Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
 - แต่ละกลุ่มนำเสนอ Product Knowledge ที่จะช่วย Up-sell ให้กับตัวเองและองค์กร
 - วิทยากรชี้จุดที่ช่วยเสริมให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น
- ★ 10 คำแนะนำในการ Up-selling
- ★ สถานการณ์ที่เหมาะสมและไม่เหมาะสมในการ Up-selling
- ★ อารมณ์ของลูกค้ามีผลต่อการ Up-selling
- ★ LEARN Technique ในการปรับอารมณ์ลูกค้า ก่อนทำการ Up-selling
- ★ แต่ละแผนกมีส่วนช่วยในการ Up-selling ได้อย่างไร
- ★ สิ่งที่ต้องทำและไม่ควรทำ ในการ Up-selling
- ★ การบริการที่ดีเกินความคาดหวังของลูกค้ามีประโยชน์ต่อการ Up-selling อย่างไร
- ★ กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร

- ★ Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
 - ให้โจทย์แสดงบทบาทเป็นผู้เข้ารับการอบรมแต่ละฝ่ายในสถานการณ์ที่แตกต่าง
 - ใช้เทคนิคการ Up-sell กับลูกค้า
 - ผู้เข้ารับการอบรมและวิทยากร ร่วมกันวิเคราะห์ความสำเร็จของแต่ละกลุ่มที่น่าเสนอ
 - กลุ่มที่มีแนวทางการ Up-sell ดีที่สุด จะได้รับของรางวัลจากทางวิทยากร
 - วิทยากรให้ผลลัพธ์ที่ได้ของเวิร์กช็อปนี้
- ★ สรุปเนื้อหาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์จากผู้เข้ารับการอบรม
 - แต่ละกลุ่มแบ่งปันประสบการณ์จริงในการ Up-sell ของตัวเอง
- ★ 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

