



## Course outline

# หลักสูตร การขายเชิงที่ปรึกษาพิชิตใจ

## (Consultative Selling)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ประเสริฐ สุขไพญญ์กุล

### หลักการ

ลูกค้า คือ จุดหมายสำคัญของนักขาย การขายส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อลูกค้าเกิดความรู้สึกที่พอใจกับตัวของนักขาย นักขายจะต้องเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้งว่าในบางครั้งลูกค้าไม่ได้มีเพียงความต้องการสินค้าเพียงอย่างเดียวแต่อาจจะรวมไปถึงการมีปัญหาก็ได้ไม่ได้ด้วย ลูกค้าในปัจจุบันจึงต้องการที่จะทำธุรกิจกับนักขายที่รู้ใจและเข้าใจตัวเขาเท่านั้น สิ่งที่ลูกค้าต้องการไม่ได้มีแต่สินค้าอย่างที่นักขายเข้าใจกันแต่ลูกค้าต้องการตัวของนักขาย ที่ปรึกษา อีกด้วย เพราะลูกค้าก็ต้องการคู่คิดในการทำงานมากกว่าจะเป็นเพียงแค่ผู้ซื้อและผู้ขายที่ห่างไกลกัน พนักงานขายที่ดีจึงต้องพัฒนาตัวเองให้มีทักษะเป็นที่ปรึกษาของลูกค้า การเป็นที่ปรึกษา ของลูกค้าสิ่งสำคัญคือ จะต้องเข้าใจความต้องการ รวมทั้ง มีวิธีแก้ปัญหา อีกทั้งจะต้องช่วยหาคำตอบที่ดีที่สุดให้กับ ลูกค้าอย่างชาญฉลาด

ดังนั้นการพัฒนาตัวเองให้ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการอย่างแรงกล้าและความมุ่งมั่น ที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงความคิดและวิธีการในการทำงาน เพื่อไปให้ถึงจุดที่ตั้งความหวังไว้ วิธีหนึ่งคือ การทดลองลงมือทำ และเก็บเกี่ยวประสบการณ์ที่ได้จากความผิดพลาดทั้งหลาย เพื่อต่อยอดและเป็นที่ปรึกษาเคียงคู่ค้าขายกับลูกค้าให้สมกับคำว่า คู่คิดที่ปรึกษาการขายอย่างเต็มภาคภูมิ

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมศึกษาและพัฒนาทักษะที่ดีในเชิงการขายแบบมืออาชีพให้เกิดความชำนาญ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมพัฒนาทักษะและเทคนิคการวิเคราะห์ลูกค้าเพื่อเปิดการขายอย่างถูกต้อง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้และเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของนักขายมืออาชีพ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเป็นนักขายเชิงที่ปรึกษาที่เปรียบได้กับเพื่อนคู่คิดในการให้คำปรึกษาก่อนการซื้อขาย

## เนื้อหาของหลักสูตร

- 8:30 – 9:00 ละลายพฤติกรรม Ice Break
- 9:00 – 10:00 การขายเชิงที่ปรึกษาควรเริ่มจากจุดไหน  
เข้าใจสภาวะการณ์ก่อนการเปลี่ยนแปลงรูปแบบทางการขาย  
สาเหตุที่ลูกค้าเปลี่ยนพฤติกรรม (กิจกรรม)
- 10:00 – 10:15 เบรก
- ทิศทางการขายที่ลูกค้าต้องการในอนาคต  
นักขายเชิงที่ปรึกษาพิชิตใจเป็นอย่างไร (กิจกรรม)
- 10:15 – 11:00 บทบาทการขายของนักขายที่ปรึกษา  
การสร้างเชื่อมั่นต่อการขายในฐานะเพื่อนคู่คิด  
เทคนิคการค้นหาข้อมูลเพื่อการเปิดการขาย (กิจกรรม)
- 12:00 – 13:00 พักรกลางวัน
- 13:00 – 14:00 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีตามหลักการขายที่ปรึกษา  
การแสดงความคิดเห็นร่วมกับลูกค้า (การถามเพื่อได้มาซึ่งข้อมูลก่อนการขาย)  
หลักการนำเสนอสินค้าให้ตรงความต้องการ
- 14:00- 14:15 เบรก
- 14:15 – 15:30 การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าด้วยการเจรจา  
ตอบคำถามและปัญหาจากลูกค้าอย่างชาญฉลาด (กิจกรรม)  
คำพูดที่ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการซื้อขายที่มากขึ้น
- 15:30 – 16:00 นักขายที่ปรึกษา “ความสำเร็จจากการสร้างเพื่อนคู่คิด”  
ถาม – ตอบ

## ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- พนักงานขาย
- ที่ปรึกษาการขาย
- ผู้จัดการฝ่ายขาย

## แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- การเรียนรู้แบบผู้มีประสบการณ์เพื่อทำให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ผ่านการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
  - การบรรยาย : เนื้อหาใกล้ตัวเพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้
  - Work Shop : เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
  - การนำเสนอ : ฝึกฝนการแสดงออกและการนำเสนอ
  - การตอบคำถาม : กระตุ้นให้ผู้ฝึกอบรมได้คิดและแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่