



Course outline

หลักสูตร การแก้ไขปัญหาและการต่อรองจัดซื้อโต้แย้ง

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์ประเสริฐ สุขไพบูรณ์กุล

วิทยากร (Lecture) , วิทยากรที่ปรึกษา (Process Consultant)

กระบวนการ (Facilitator) , ครูฝึก (Trainer) , ผู้ฝึกสอน (Coach)

หลักการ/แนวความคิด

การทำงานด้านการขายปฏิเสธไม่ได้ว่าจะต้องบริการลูกค้าให้อยู่ในระดับที่พึงพอใจได้ด้วยจึงจะสามารถขายได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นทักษะสำคัญที่นักขายทุกคนจะต้องมีเพื่อสร้างความพึงพอใจนอกเหนือจากการขายคือ ทักษะการจัดการข้อโต้แย้งและการสื่อสารเพื่อการเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของงานขายที่จะต้องใช้ศิลปะในด้านของการวิเคราะห์ลูกค้า เรียนรู้ความต้องการ การรับมือกับปัญหาที่กำลังจะเกิด

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อผู้ให้นักขายได้เข้าใจในทักษะการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ซึ่งทำให้พนักงานขายได้คิดและตระหนักถึงมุมมองในฐานะลูกค้าและมีความเข้าใจถึงปัญหาที่ลูกค้ามีความกังวล เพื่อที่จะแก้ไขให้การบริการเกิดความเข้าใจและลงตัวตอบสนองความต้องการทั้งกระบวนการตลอดไป

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม

- เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักในบทบาทหน้าที่ มีจิตสำนึกและมีความรับผิดชอบเชิงรุก มีความตื่นตัว มีทัศนคติและวิถีคิดที่ถูกต้อง เหมาะสมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เข้าอบรมในการขจัดปัญหาความไม่พอใจของลูกค้า
- เพื่อให้รู้วิธีการหาความรู้ ที่จะนำไปแก้ไขปัญหในงานขาย
- เพื่อให้เข้าใจแนวทางในการปฏิบัติของการติดตามงานและการประสานงาน
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาทักษะการบริการลูกค้า และการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถบริหารอารมณ์ของตนเองในขณะที่ให้บริการ ได้อย่างมืออาชีพ

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

>หลักการทำงานเชิงรุกพิชิตปัญหามองเห็น โอกาสหยุดปัญหาเพื่อให้เรื่องใหญ่กลายเป็นเรื่องเล็ก

>การรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองต่อการทำงานเชิงรุก

- วิเคราะห์ปัญหาได้, พิจารณาสถานการณ์, จัดการปัญหาอย่างเหมาะสม

>เทคนิคการสร้างแนวคิดในการพิชิตปัญหาอย่างชาญฉลาด

- 3 ขั้นตอนสำคัญของการรับมือกับปัญหา

1. วิเคราะห์สถานการณ์ สาเหตุ ให้เป็น

2. วิเคราะห์ระดับของอารมณ์ลูก้า ได้อย่างเชี่ยวชาญ

3. การสรุปและหาทางเลือกที่เป็นไปได้ในการแก้ไขสถานการณ์

กิจกรรม การวิเคราะห์ประเภทของปัญหาและการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น

>เรียนรู้มุมมอง 2 ด้านของการเกิดปัญหา

1. มุมมองบวกเมื่อคุณช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ลูก้าอย่างน่าประทับใจ

2. มุมมองลบเมื่อคุณฝืนความรู้สึกลูก้า

การจบปัญหาอย่างประทับใจด้วย เทคนิคความห่วงใยในการจัดการ

>“การบริหารการเจรจา” จัดได้สำนึกของนักเจรจาข้อโต้แย้งที่ดี

หลักการสื่อสารกับคน 4 ประเภท D.I.S.C. เพื่อความสำเร็จในการสื่อสาร

- แนวทางการสื่อสารที่ดีที่มุ่งบุคคลเป็นสำคัญด้วย แนวทางการสื่อสาร 4 มิติ

- จิตวิทยา เทคนิคการสื่อสารที่มุ่งประโยชน์และลดข้อขัดแย้งในการเจรจา

- CASE STUDY การสื่อสารที่ดีและการสื่อสารที่ผิดพลาดไปใน โลกของการเจรจา

กิจกรรม การสื่อสารที่ดีนำพาความสำเร็จ (เป็นการเรียนรู้ปัญหาและจุดอ่อนของการสื่อสารที่จะเกิดขึ้น

จากโจทย์ของการสื่อสารที่มาจากสถานการณ์จำลองเพื่อให้ระดมสมองและวิเคราะห์ข้อผิดพลาด)

- ปัจจัยของการสื่อสารที่ทรงพลังและประสบความสำเร็จ

- บทสรุปการบรรยาย