



Course outline

หลักสูตร สหุยอศการขายทางโทรศัพท์ และกลยุทธีการเจรจาดอรอง

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ประเสริฐ สุขไพญลย์กุล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อะและเข้าใจถึงวิธีการขายและดูแลลูกค้าแบบ Telesales/Telemarketing
- เพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจกับขั้นตอน และเทคนิคในการเพิ่มประสิทธิภาพการขายยุคใหม่ด้วย Telesales/Telemarketing สำหรับการนำไปประยุกต์ใช้และปรับปรุงประสิทธิภาพการขายและบริการลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องเหมาะสม
- เพื่อให้ผู้เรียน ได้ฝึกการใช้ทักษะในการเจรจาดอรองกับลูกค้าได้อย่างเป็นขั้นเป็นตอน รวมถึงการรับมือกับข้อโต้แย้งของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เสียโอกาสในการเสียลูกค้าไป
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความคิดในการต่อยอศการสร้างสไตล์การโทรศัพท์ด้วยตนเอง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเชื่อมั่นต่ออาชีพและกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองเพื่อองค์กร

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันในยุคที่การขายแข่งขันกันอย่างรุนแรง การพัฒนาซึ่งวิธีการที่จะชนะและอยู่เหนือคู่แข่งถือเป็นเส้นชัยที่ทุกองค์กรต่างใฝ่ฝัน ทำให้องค์กรต่างคิดหาวิธีที่จะเข้าถึงลูกค้าได้เร็วกว่าคู่แข่ง ไม่ว่าจะเป็นเชิงรุก หรือ แม้แต่การโทรศัพท์ ในยุคสมัยนี้การนำเสนอผ่านทางโทรศัพท์ที่เราเรียกกันว่า Telesales นั้นมีปัญหาอย่างมาก ในการที่จะหยุดลูกค้าสักคนให้สนใจและตัดสินใจซื้ออกับเรา จึงเป็นปัญหาสำคัญที่พนักงานขายจะต้องปรับปรุงพัฒนาทักษะเชิงการขายทางโทรศัพท์ให้โดดเด่นอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นหลักสูตร สหุยอศการขายทางโทรศัพท์ และกลยุทธีการเจรจาดอรอง จึงเปรียบเสมือนเข็มทิศที่จะ ทำให้พนักงานขายทางโทรศัพท์ได้เข้าใจถึงเงื่อน ไขทางโทรศัพท์ ตอกรย้าถึงขั้นตอนการโทรศัพท์และกลยุทธีการ สร้างโอกาสเชิงการขาย หลังจากจบหลักสูตรนี้ไปทุกอยางจะไม่เหมือนเดิมอีกต่อไป

Course Outline

Telesales/Telemarketing เครื่องมือการขายสมัยใหม่

การเตรียมการและการติดต่อลูกค้า

- การสื่อสารทางโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ
- เข้าใจคน เข้าใจงาน เข้าใจบริการ

กิจกรรม ทำไมลูกค้ากลัวการลงทุน

วิธีการ ระดมสมองและนำเสนอ เพื่อเข้าใจลูกค้า

- เทคนิคการเตรียมตัวในการนำเสนอทางโทรศัพท์
- วางแผนการขายทางโทรศัพท์อย่างไรให้สำเร็จ

กิจกรรม ทดสอบการโทรศัพท์เชิญชวนลูกค้ามาลงทุน

วิธีการ สมมุติบทบาทให้ผู้เข้าอบรมลองโทรเชิญชวนลูกค้าลงทุน โดยให้เห็นถึงความสำคัญในการเตรียมตัวและรู้จังหวะในการกระตุ้นอารมณ์เพื่อตัดสินใจ

- 3 จังหวะ ช่วงเวลาในการใช้สาย

เทคนิคการนำเสนอ และการขาย

- การสร้างบรรยากาศทางการขาย
- การอ่านความต้องการของลูกค้าทางโทรศัพท์
- การควบคุมบรรยากาศและจังหวะการขาย

กิจกรรม ฝึกควบคุมจังหวะทางการขาย

วิธีการ สมมุติบทบาทให้ผู้เข้าอบรมได้พูดคุยกับลูกค้าเพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อนำเข้าสู่การติดตามและปิดการขายในลำดับถัดไป

- เทคนิคปิดการขายทางโทรศัพท์

ทักษะการเจรจาต่อรอง และโน้มน้าวใจอย่างมืออาชีพ

- เทคนิคการสร้างความประทับใจ
- ขั้นตอนการสร้างเส้นทางตัดสินใจของลูกค้า

เสริมขวัญกำลังใจการขายเพื่อเอาชนะข้อโต้แย้งและคำปฏิเสธของลูกค้า

- การพิชิตปัญหาด้วยมุมมองที่ดีกว่า
- กฎ 80/20 ด้านการขาย
- การสัมผัสกับข้อโต้แย้งและคำปฏิเสธของลูกค้า
- การจัดการกับคำว่า “ไม่” – ด้วยทักษะการตั้งคำถาม และทักษะการฟัง

กิจกรรม ฝึกบูรณาการสิ่งที่เรียนรู้อย่างหมด

วิธีการ สมมุติบทบาทให้ผู้เข้าอบรมได้พูดคุยกับลูกค้าจนกระทั่งสามารถพิชิตใจได้

- ข้อโต้แย้งหรือคำปฏิเสธ Objections or Rejections

สรุป

รูปแบบการอบรม (บรรยาย 40 % ปฏิบัติ 60 %)

- การบรรยายแบบผู้อบรมมีส่วนร่วม Participative Technique
- ฝึกปฏิบัติที่ละขั้นตอนและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับท่านอื่นๆ (Work Shop)
- แสดงการสาธิตจำลองให้เกิดการพัฒนา (Adult Learning Approach Role Playing)
- ฝึกปฏิบัติพัฒนาร่างกายและจิตใจ เพื่อเสริมบุคลิกภาพภายนอก และภายใน
- สื่อมัลติมีเดียต่างๆ

หลักสูตรใช้เวลาเรียน 1 วัน ต่อ 1 รุ่น

จำนวนผู้เข้าอบรม 30 ท่าน (เพื่อประสิทธิภาพในการสัมมนา)