



Course outline เทคนิคการขายทางโทรศัพท์อย่างเหนือชั้น (Excellent Tele sales)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์สุณิษา ชอบชัย

โค้ชและที่ปรึกษา

การขายทางโทรศัพท์ สร้างความประทับใจ ใส่ใจแผนงาน บริหารยอดขาย

หลักการ/แนวความคิด

- ❖ การแข่งขันทางธุรกิจเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน มีแนวคิดทั้งด้านการเพิ่มรายได้และการลดค่าใช้จ่าย หรือทำทั้งสองอย่างในเวลาเดียวกัน ซึ่งเป็นสิ่งบ่งบอกถึงศักยภาพการบริหารองค์กร
- ❖ เป็นที่น่าสนใจว่าปัจจุบันการใช้โทรศัพท์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ด้วยแนวคิดการลดเวลาการเดินทาง หรือด้วยการลดค่าใช้จ่ายเพื่อเพิ่มกำไรให้กับองค์กร
- ❖ การขายทางโทรศัพท์เป็นประเด็นสำคัญที่หลายองค์กรให้ความสำคัญ เช่น Tele Marketing, Tele Sales หรือ CRM มีความสะดวกในการเจาะกลุ่มคนได้กว้างและเร็ว
- ❖ ส่วนงานขายทางโทรศัพท์เป็นกลุ่มบุคคลหนึ่งที่มีความสามารถในการทำงานด้วยวินัย จิตใจที่เข้มแข็ง สามารถพัฒนาต่อเป็นคนเก่งขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมรู้จักตัวเองในการทำงานขายทางโทรศัพท์ และสำรวจสภาพงานขายของตัวเอง ด้วยการค้นหาปริมาณงานขายทางโทรศัพท์ ด้วยตัวเองว่าเป็นงานที่ชอบและหลงใหลระดับใด
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจในกระบวนการขายทางโทรศัพท์ ในมุมมองด้านบวก และสามารถพัฒนาเป็นกระบวนการขายของตัวเองในสไลด์ที่ตัวเองถนัด
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถบริหารงานขายทางโทรศัพท์ได้บรรลุเป้าหมายด้วยเครื่องมือที่หลากหลาย
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความกระตือรือร้น และมีความสุขในการทำงานขายทางโทรศัพท์ที่เหนือชั้นสไลด์ตัวเองอย่างสร้างสรรค์

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- 🌸 **สำรวจตัวเองเกี่ยวกับงานขายในความคิดของคุณ**
 - นิยามงานขายทางโทรศัพท์ของตนเองอย่างไร ?
 - วัดระดับการรักในงานขายของคุณ ว่ามีมากเพียงใด ?
 - คุณคิดอย่างไร กับการนำเสนอขายสินค้าทางโทรศัพท์?
 - คุณค่าของคุณและองค์กรที่ลูกค้าชื่นชอบ หรือ ต้องการคืออะไร ?
- 🌸 **เปลี่ยนแปลงตัวเอง...เพื่อการทำงานขายทางโทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพ**
 - อดีต ปัจจุบัน อนาคต
 - โปรแกรมใหม่...นิยามใหม่ในคนเดิม
 - ทักษะคิดเชิงบวกในการทำงานขายทางโทรศัพท์
- 🌸 **ความรู้พื้นฐานขององค์กร ด้วยองค์ประกอบ 5 รู้สำคัญ**
 - รู้จักบริษัท
 - รู้จักสินค้า
 - รู้จักลูกค้า
 - รู้จักคู่แข่ง
 - รู้จักตัวเอง
- 🌸 **เทคนิคการบริหารงานขายทางโทรศัพท์อย่างเหนือชั้น**
 - เขียนสคริป ...ค้นหาความต้องการของลูกค้าอย่างมั่นใจ
 - การเจรจาต่อรองอย่างสร้างสรรค์...ด้วยความรู้จักรรรมชาติของมนุษย์
 - ฝึกฝนด้วย “Role Playing”
 - บริหารงานขายด้วย “Sales Pipeline”
 - กลยุทธ์เพิ่มยอดขายด้วยการวิเคราะห์ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานขาย
- ✓ เจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายขาย
- ✓ ผู้จัดการทีมงานขาย
- ✓ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการขายและการตลาด

แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- ❁ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) เพื่อให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- ❁ การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
 - การบรรยาย : เนื้อหาใกล้ตัวเพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้ ด้วยการ ฟัง คิด ถาม เขียน
 - Work Shop : เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน แลกเปลี่ยนด้วยความกระตือรือร้น
 - การนำเสนอ : ฝึกฝนการแสดงออกและการทำงานเป็นทีมด้วยทีมเวิร์ค
 - การตอบคำถาม : กระตุ้นให้ผู้ฝึกอบรมได้คิดและแสดงความคิดเห็นด้วยความสนุก
- ❁ กำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม นำความรู้ที่ได้รับ ไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ

ได้รับคำปรึกษาการบริหารงานขาย (ฉบับการฝึกฝนสไตล์ตัวเองกลับไปฝึกฝน)

แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- ❁ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) เพื่อให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- ❁ การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
 - ▶ Adult Learning การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์
 - ▶ Icebreak การละลายพฤติกรรมด้วยการรู้จัก ชื่นชมตัวเอง
 - ▶ Sharing การบรรยายเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
 - ▶ Work Shop การสร้างความเข้าใจด้วยตัวเอง
 - ▶ Coaching การให้มุมมอง ใช้คำถาม เพื่อดึงศักยภาพของท่าน
 - ▶ Role Playing การจำลองสถานการณ์ให้เห็น/ฝึกจริง
 - ▶ Goal การมีเป้าหมายร่วมกันในการเรียนรู้/พัฒนาทีมงาน
- ❁ กำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม นำความรู้ที่ได้รับ ไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

❖ ภาพรวมของหลักสูตร

- ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
- ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่นด้วยตัวเอง
- สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิดของตัวเอง
- เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วนด้วยตัวเอง

❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส

- กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
- กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (อย่างไม่กังวล)
- กระจกด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
- กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอ กล้าปรึกษาหัวหน้า และกล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ