



## Course outline

### หลักสูตร พัฒนาทักษะการขายกลุ่มนักขายหน่วยรถ

( หลักสูตร 1 วัน )

โดย

อาจารย์สุณิษา ขอบชัย

**"บริการเด่น เจรจาเยี่ยม เปี่ยมด้วยความครบถ้วน คือนักขายหน่วยรถ "**

#### หลักการ/แนวความคิด

- ๑ นักขายหน่วยรถเป็นกลุ่มคนที่ทำงานมีรูปแบบเฉพาะ ด้วยความรับผิดชอบที่มีข้อกำหนดชัดเจน ในการเข้าพบลูกค้าในแต่ละวัน ซึ่งเป็นการแข่งขันกับเวลามาก ดังนั้นสิ่งที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งกับพนักงานกลุ่มนี้คือ ความกังวล เครียด และกดดันตัวเองให้ทำงานได้ตามเป้าหมายทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ หลักสูตรนี้สามารถช่วยให้มีเทคนิคในการสร้างพลังได้ด้วยตัวเอง
- ๑ การพัฒนานักขายกลุ่มนี้จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญทั้งด้านความรู้ ( Knowledge) ทักษะ(Skill) และคุณลักษณะ(Attribute) ให้สอดคล้องกับนโยบาย หรือภาพลักษณ์ที่องค์กรได้วางไว้นั้นเอง พร้อมทั้งยังคงความเป็นธรรมชาติของพนักงานไว้ด้วยเช่นกัน เพราะความเป็นตัวตนของนักขายเป็นเสน่ห์เฉพาะบุคคลในการผูกความสัมพันธ์กับลูกค้าประจำให้ยาวนาน
- ๑ ทักษะสำคัญในการพัฒนารักษาและเพิ่มยอดขายได้นั้น ประกอบไปด้วย ภาพลักษณ์ภายนอก เช่น มารยาท พฤติกรรม คำพูดที่สื่อสาร การนำเสนอ และเจรจาต่อรอง ส่วนความเชื่อมั่นภายใน เช่น มีใจรักงานขาย งานบริการ กล้าหาญ และมุ่งมั่นในการพัฒนาตัวเองสม่ำเสมอ และเติบโตไปพร้อมกับองค์กรและลูกค้าได้อย่างยั่งยืน

#### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนมีความเชื่อมั่นในศักยภาพตัวเองกับการทำงานที่พัฒนาได้อย่างมีเป้าหมาย
- เพื่อให้ผู้เรียนเรียนรู้ธรรมชาติของมนุษย์ที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ด้วยหลักจิตวิทยาเชิงบวก
- เพื่อให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะสำคัญในการเป็นนักขายที่ประสบความสำเร็จ (ติดตั้งเพิ่มได้เอง)
- เพื่อให้ผู้เรียนสนุกกับการสร้างกรอบความคิด (Mindset) ในอาชีพขายอย่างสร้างสรรค์สไตล์ตัวเอง

## หัวข้อหลักในการพัฒนานักขายหน่วยรถ

- ★ **สำรวจแนวคิดในการทำงานขายหน่วยรถ**
  - นักขายหน่วยรถทำอะไรบ้าง?
  - คุณคิดอย่างไรกับการทำงาน?
  - คุณรู้สึกอย่างไรในการเข้าพบลูกค้า?
  - คุณปฏิบัติตัวอย่างไร ณ สถานการณ์ต่างๆที่ไม่เป็นตามแผน?
  - คุณอยากพัฒนาตัวเองเรื่องอะไรเพิ่มขึ้น?
  - **Workshop** : เปิดใจแล้วเลือกเก็บใจไว้เริ่มต้นใหม่
- ★ **ความหมายและประเด็นสำคัญในการทำงานขายหน่วยรถ**
  - ความหมายงานขายหน่วยรถ
  - ภารกิจของนักขายหน่วยรถ
  - คุณสมบัติและภาพลักษณ์ที่ดีในการเป็นนักขายหน่วยรถ
  - หลุมพรางทางความคิดของนักขายหน่วยรถ
  - **Workshop** : กำหนดเรื่องและวิธีการพัฒนาตัวเอง
- ★ **พัฒนาทักษะการขายให้เป็นมืออาชีพ**
  - การนำเสนอสินค้าให้โดนใจ
  - การเจรจาต่อรองแบบ win:win
  - การเอาชนะข้อโต้แย้งอย่างสร้างสรรค์
  - การสร้างความสัมพันธ์ แบบเผชิญหน้าและไม่เผชิญหน้า
  - การวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าด้วยหลักการวงจรพฤติกรรม
  - การบริหารพื้นที่จัดเรียงและสต็อกสินค้า
  - **Role playing** : ละครสะท้อนตัวตน (แสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ที่ได้รับ)
- ★ **เทคนิคการบริหารยอดขายให้บรรลุเป้าหมายสัปดาห์นักขายหน่วยรถ**
  - สร้างความเชื่อมั่น และไว้วางใจให้กับลูกค้า
  - เสริมเสน่ห์การเข้าถึงใจลูกค้า
  - สร้างรูปแบบและกิจกรรมการทำงานอย่างเป็นระบบสอดคล้องกับองค์กร
  - สร้างนิสัยการพัฒนาตัวเองทุกวัน
  - **Workshop** : เลือกเทคนิคเพิ่มยอดขายไปฝึกฝนจริงจังในแบบคุณ

**การบ้านสำหรับฝึกฝน**

**Role Play : แสดงบทบาทสมมติในการขาย (ด้วยกรณีศึกษาลูกค้าแบบต่างๆ)**

## ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานขายหน่วยรถและผู้สนใจ
- ✓ หัวหน้าและผู้จัดการทีมงานขาย

## แนวทางการอบรมนักขาย

- ◎ การฝึกอบรมทำให้นักขายเรียนรู้ด้วยตัวเอง ตามแนวทางการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ซึ่งนักขายจะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ตามที่ตัวเองรู้สึกว่าเหมาะสมกับ Style ของตัวเอง
- ◎ วิทยากรใช้กระบวนการ Coaching เพื่อดึงศักยภาพของนักขายที่หลบซ่อนอยู่ออกมาด้วยนักขายเอง โดยทำให้นักขายมองเห็นตัวเอง และอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง รับผิดชอบต่อเป้าหมายของตัวเอง โดยการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่องานขายที่ตัวเองรับผิดชอบอยู่
- ◎ สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้เกิดแรงจูงใจในการที่นักขายอยากจะพิชิตเป้าหมายยอดขายให้ได้ โดยสามารถกระตุ้นตัวเองให้กระตือรือร้นต่องานขายได้ เมื่อตัวเองรู้สึกท้อถอยอยู่บ่อยๆ เพราะเข้าใจว่า “การขายเป็นเกมการถูกปฏิเสธ” จึงสร้างแนวทางเพื่อเอาชนะได้ด้วยตัวเอง
- ◎ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานขาย ซึ่งกันและกันในClass ทำให้เกิดการเรียนรู้จากชีวิตจริงของผู้อื่น อีกทั้งการทำ Work shop เพื่อให้สามารถนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง หลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้นแล้ว ทำให้เกิดความสนุกสนานและอยากเรียนรู้มากขึ้น

## แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- ✿ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) เพื่อทำให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- ✿ การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
  - Adult Learning การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์
  - Ice break การละลายพฤติกรรมด้วยการรู้จัก ชื่นชมตัวเอง
  - Sharing การบรรยายเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
  - Work Shop การสร้างความเข้าใจด้วยตัวเอง
  - Coaching การให้มุมมอง ใช้คำถาม เพื่อดึงศักยภาพของท่าน
  - Role Playing การจำลองสถานการณ์ให้เห็น/ฝึกจริง
  - Goal การมีเป้าหมายร่วมกันในการเรียนรู้/พัฒนาทีมงาน
- ✿ กำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม นำความรู้ที่ได้รับไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ

## รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

### ❖ ภาพรวมของหลักสูตร

- ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
- ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่นด้วยตัวเอง
- สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิดของตัวเอง
- เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วนด้วยตัวเอง

### ❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส

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



**กรอบในการดำเนินการฝึกอบรม**

