

หลักสูตร Sales Coordinator/Sales Admins./Sales Support

พนักงานสนับสนุนประสานงานขาย/พนักงานธุรการขาย

วันที่ 10 สิงหาคม 2561

เวลา 09.00-16.00 น.

The Palazzo Hotel

☒ หลักการและเหตุผล

งานขายถือเป็น “ทัพหน้า” ในการ “หารายได้” เข้ามาสู่องค์กร และทุกวันนี้ การทำงานของทุกองค์กรล้วนมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่ “ทัพหลัง” คือ “พนักงานธุรการขาย/พนักงานสนับสนุนงานขาย (Sales Coordinator/Sales Admins./Sales Support)” จึงกำลัง “รับบทบาทหนัก” ในการ “ติดต่อ/ติดตาม/ประสานงานข้ามสายงานไปกับหน่วยงานอื่นๆ ที่ฝ่ายขายต้องเข้าไปโยยงานกันเป็นตาข่าย (Matrix Function) ไม่ว่าจะเป็น “ฝ่ายผลิต” “ฝ่ายจัดส่ง” ฝ่ายติดตั้ง” เป็นต้น จน “กระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการ” นั้นเสร็จสิ้นสมบูรณ์จนถึงมือลูกค้า ซึ่ง “พนักงาน Sales Co.” ต้อง “เผชิญกับลูกค้า” ทางหนึ่งและต้อง “เผชิญกับฝ่ายงานในองค์กรตนเอง” อีกทางหนึ่ง ดังนั้น การเป็น “คนกลาง” ต้องเรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถอะไรบ้าง เพื่อให้ “ภารกิจ” นี้สำเร็จลุล่วง

☒ วัตถุประสงค์

: เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม...

- เรียนรู้ธรรมชาติแห่งความขัดแย้งในการทำงานว่า สามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพได้ต้องทำอะไร
- ใช้ “กระบวนการทางจิตวิทยา” เผชิญหน้ากับคนที่มีความรุนแรง หรือกับสถานการณ์ หรือกับปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีความสามารถทางอารมณ์และสร้างสรรค์
- ใช้ “วิธีการสื่อสาร – หรือ มิใช่ หาเรื่อง” ที่ทำให้ปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ ไม่ลุกลามเลวร้ายลงไปอีก
- มีหลักการและเทคนิคในการขอความร่วมมือกับงานที่ข้ามสายงานโดยไม่เกิดความขัดแย้ง
- มีวิธีปฏิบัติในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

☒ หัวข้อการอบรม

- 4C. : คุณสมบัติของผู้ทำหน้าที่สนับสนุนประสานงานขาย/พนักงานธุรการขาย
 - นักสื่อสาร (Communicator)
 - นักกำกับการสนทนา (Conductor)
 - นักมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา (Coordinator)
 - นักโน้มน้าว (Convincer)
- 3 รูปแบบการทำงานในฐานะ “ผู้สนับสนุน/ประสานงานขาย” แบบรอบด้าน 360 องศา
 - 1.การทำงานเชิงรับ(เชิงแก้ปัญหาและตัดสินใจ) ในกรณี เช่น
 - การรับมือกับสถานการณ์ที่ยุ่งยาก สินค้าล่าช้า สินค้าส่งผิดรายการ สินค้าชำรุด เป็นต้น
 - 2.การทำงานเชิงรุก(เชิงขยายตลาดและพลิกวิกฤติเป็นโอกาส) ในกรณี เช่น

- การสร้างโอกาสทางการขาย การขายต่อยอด การขายต่อเนื่อง การขยายฐานลูกค้า เป็นต้น
- 3.การทำงานเอกสาร เช่น การติดตามเอกสารต่างๆ ใบเสร็จ ใบวางบิล เป็นต้น
- **L-I.Q.-R:** เทคนิคทักษะเชิงจิตวิทยาการสื่อสารประสานงาน (กิจกรรมแสดงบทบาทสมมติแต่ละทักษะ)
 - Listening Technique:เทคนิคการฟัง 3 เรื่อง 10 ระดับ
 - I Message Technique:เทคนิคการลดความขัดแย้งด้วยการสื่อสาร
 - Questioning Technique:เทคนิคการตั้งคำถาม
 - Reflecting Technique:เทคนิคการสะท้อนอารมณ์เพื่อลดความโกรธและเข้าใจกัน
- **C-L-E-A-R:**ขั้นตอนการจัดการความขัดแย้งขณะประสานงาน (กิจกรรมแสดงบทบาทสมมติแต่ละขั้นตอน)
 - C:ตั้งคำถามเพื่อแสวงหาข้อมูลให้กระจ่างชัด
 - L:ฟังเพื่อแยกแยะรายละเอียด
 - E:สะท้อนความเข้าใจของสถานการณ์ในแต่ละฝ่าย
 - A:แสดงความขอภัย
 - R:ดำเนินการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
- **A C-U-T Strategy :**กลยุทธ์การขายต่อยอด ขายต่อเนื่องและเพิ่มฐานลูกค้า
- **4R. :**หลักในการสนองตอบลูกค้าที่เกิดจากการร้องเรียน
 - Result = ผลลัพธ์
 - Recovery = สิ่งชดเชย
 - Reason = ให้เหตุผล
 - Relationship = รักษาความสัมพันธ์
- ความฉลาดทางอารมณ์ 6 ประการกับการแก้ปัญหาคน-งาน-สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขณะประสานงานกับลูกค้าและ/หรือฝ่ายงานภายใน

วิธีการฝึกอบรม:

- บรรยายนำ กิจกรรม เกม บทบาทสมมติ ชมวิดีโอคลิป ถกอภิปราย และฝึกปฏิบัติ

ระยะเวลาการฝึกอบรม:

- 1 วัน

เหมาะสำหรับ:

- พนักงานสนับสนุนประสานงานขาย/พนักงานธุรการขาย

วิทยากร : อาจารย์พรเทพ จันทนาวิ (ประวัติตามเอกสารแนบ)

การศึกษา

- ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปริญญาตรี จิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโอเอสเอส
- ฯลฯ



Fee Seminar/ อัตราค่าลงทะเบียน ต่อ 1 คน
(รวมค่าวิทยากร เอกสารบรรยาย)

ค่าอบรม (Seminar Fee)	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าสัมมนา / 1 ท่าน	3,800	266	(114)	3,952
Early Bird ชำระล่วงหน้า	3,400	238	(102)	3,536

วิธีการชำระเงิน:
1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

- 1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238
 ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
 และแฟกซ์ใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-29030080 ext.9330
 พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

1. ชำระด้วยเช็คบริษัท ส่งจ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd, Partnership)
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100

หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
 เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤษภาวิไล 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3
 แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณเอรัญญา 086-8929330

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

www.ptstraining.in.th

อีเมล info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

กรณียกเลิกการเข้าสัมมนา กรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีนิติบุคคลได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง

(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ.2548 เป็นต้นไป)

แบบฟอร์มการลงทะเบียน**หลักสูตร Sales Coordinator/Sales Admins./Sales Support**

บริษัท _____

ที่อยู่ออกใบกำกับภาษี _____

รหัสไปรษณีย์ _____ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี _____

ชื่อผู้ประสานงาน (HR) _____ โทรศัพท์ _____ ต่อ _____

Fax: _____ E-mail: _____

วันสัมมนา _____

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

3. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

หมายเหตุ

กรณียกเลิกการเข้าสัมมนา กรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา

กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ส่งเอกสารมาที่

หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤษภาวิไล 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แขวง 3

แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100