



หลักสูตร Professional Telesales

กลยุทธ์การขายทางโทรศัพท์

In House Training

หลักการและเหตุผล

การขายทางโทรศัพท์ดูเป็นเรื่องง่าย ๆ และเป็นช่องทางหนึ่งลงทุนน้อยและทุกองค์กรเลือกใช้ องค์กรต่าง ๆ จึงใช้"การขายทางโทรศัพท์ มาเป็น"กลยุทธ์" ได้แต่การปฏิเสธ และรอติดต่อกลับ หรือ ข้างเสียเวลา และทรัพยากรที่ลงทุนลงแรงไป

แต่ ... ปัญหาที่วุ่น ! จะหมดไป...เพราะพนักงานขายของท่านจะเลิกพฤติกรรม 3 อย่าง ดังต่อไปนี้

1. โทรหาลูกค้า แล้วก็พูดไม่หยุด! เพราะเข้าใจผิด คิดว่า การพยายามใส่ข้อมูลเข้าไปในสมองลูกค้าแล้วจะมีโอกาสปิดการขายได้ แต่กลับกลายเป็นการสร้างความรำคาญให้กับลูกค้าและทำลายธุรกิจโดยไม่รู้ตัว !
2. โทรหาลูกค้า แล้วก็ใช้ภาษาขายที่ผิด เช่น "ไม่รับไว้หรอกคะ" หรือ "ไม่สมัครใช้มั๊ยคะ" 3. โทรหาลูกค้า แล้วก็ไม่มีเทคนิคช่วยคุย เพราะการขายทางโทรศัพท์นั้น พนักงานขายไม่สามารถมองเห็นหรือสังเกตปฏิกิริยาตอบโต้ของลูกค้าได้ (ลูกค้าสนใจ ไม่สนใจ เมินหน้าหนีหรือไม่) จึงผูกขาดการสื่อสารเพียงทางเดียว ขาย ขาย ขาย / เสนอ เสนอ เสนอ โดยไม่อาจรับรู้ว่าลูกค้ารู้สึกเช่นไร กำลังสร้างหรือทำลายโอกาสการขายอย่างน่าเสียดาย ! ดังนั้นหลักสูตร "กลยุทธ์การขายทางโทรศัพท์แบบมืออาชีพ" จึงชี้แนะและถ่ายทอดเทคนิคขั้นเทพ ทุญแจที่ไขสู่ความสำเร็จในการขายทางโทรศัพท์ให้แบบถึงแก่นกะเทาะเปลือก

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพิ่มทักษะและเทคนิคในการขายทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ขยายโอกาสการขายทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้อย่างยั่งยืน
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ทั้งในด้านยอดขายและการสร้างความพอใจให้ลูกค้า

หัวข้อการสัมมนา เวลา 09.00-16.00 น.

1. 4I เป้าหมายของธุรกิจผ่าน “กลยุทธ์การขายทางโทรศัพท์”
2. 4 ธาตุ สำหรับคนที่ทำหน้าที่ “Telesales หรือ Telemarketing”
3. 4 จังหวะ ในการให้บริการทางโทรศัพท์
4. หก ขั้นตอนการขายเชิงรุก (Outbound) ประกอบด้วย
 - 4.1 เปิดตัว (Opening) 2 แบบ โดยการเขียนบทสนทนาขายจาก Selling point จากสินค้าและบริการ ด้วย “Punching Word Techniques” เพื่อนำเสนอ Product ให้ลูกค้าสนใจ
 - แบบ Surprise
 - แบบ Special Offer
 - 4.2 เก็บเกี่ยวข้อมูล (Probing) จากคู่สนทนา โดย “Questioning Techniques”
 - 4.3 เสนอแนะ (Presenting) ด้วยเทคนิค SAB-D Techniques
 - Solution การแก้ปัญหา
 - Advantage ข้อได้เปรียบ
 - Benefit ผลประโยชน์
 - Design รูปลักษณ์
 - 4.4 จัดข้อโต้แย้ง (Objection Handling) ด้วย 9 เทคนิค เช่น Push Back , Fact-Flip-Found , Feel-Flip-Found
 - 4.5 ปิดการขาย Closing ด้วย 9 เทคนิค เช่น Either or, Next Step , TCO Techniques
 - 4.6 การต่อตลาด (Referral)
5. 5 ขั้นตอนการขายเชิงรับ
 - a. การสื่อสารประทับใจ
 - b. จับประเด็นความต้องการได้
 - c. ให้ความช่วยเหลือ
 - d. หาโอกาสให้เกิดการขาย
 - e. จากกันด้วยความประทับใจ
6. การวิเคราะห์และจัดการกับลูกค้าแต่ละประเภท เช่น
 - a. ลูกค้าช่างพูด พูดมาก
 - b. ลูกค้าพูดน้อย นิ่งเงียบ
 - c. ลูกค้าเจ้าอารมณ์ เหยียงวีน
 - d. ลูกค้าช่างถาม ชักเยาะ
 - e. ลูกค้าอื่นๆ เป็นต้น
7. กลยุทธ์การเพิ่มยอดขายทางโทรศัพท์ ประกอบด้วย
 - a. การขายอย่างต่อเนื่อง (Cross Selling)
 - b. การขายต่อยอด (Up Selling)
 - c. การขายขยายวง (Affinity Selling)
 - d. การคงอยู่ของลูกค้า (Customer Retention)
 - e. การพยากรณ์พฤติกรรมของลูกค้า (Customer Behavior Prediction)

วิทยากร อาจารย์พรเทพ ฉันทนารี

ประสบการณ์ทำงาน

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

จำนวน ผู้เข้าอบรม 30 คน/รุ่น

ค่าบริการจัดอบรมภายในองค์กร

ค่าวิทยากร และค่าเอกสาร ตลอดการสัมมนา

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าอบรม/1 วัน/1 รุ่น	32,000	2,240	(960)	33,280

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

1.2 ชำระด้วยเช็คบริษัท ส่งจ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd, Partnership)

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

www.ptstraining.in.th

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