

หลักสูตร Professional Telesales

การขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ

วันที่ 18 มกราคม 2568

เวลา 09.00-16.00 น. โรงแรม Gold Orchid Bangkok

หลักการและเหตุผล

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

แต่ ... ปัญหาที่ว่านี้ ! จะหมดไป...เพราะ พนักงานขายของท่านจะเลิกพฤติกรรม 3 อย่าง ดังต่อไปนี้

1. โทรหาลูกค้า แล้วก็พูดไม่หยุด! เพราะเข้าใจผิด คิดว่า การพยายามใส่ข้อมูลเข้าไปในสมองลูกค้าแล้วจะมีโอกาสปิดการขายได้ แต่กลับกลายเป็นการสร้างความรำคาญให้กับลูกค้าและทำลายธุรกิจโดยไม่รู้ตัว !
2. โทรหาลูกค้า แล้วก็ใช้ภาษาขายที่ผิด เช่น "ไม่รับไว้เหรอค่ะ" หรือ "ไม่สมัครใช่มั้ยค่ะ"
3. โทรหาลูกค้า แล้วก็ไม่มีเทคนิคช่วยคุย เพราะการขายทางโทรศัพท์นั้น พนักงานขายไม่สามารถมองเห็นหรือสังเกตปฏิกิริยาตอบโต้ของลูกค้าได้ (ลูกค้าสนใจ ไม่สนใจ เมินหน้าหนีหรือไม่) จึงผูกขาดการสื่อสารเพียงทางเดียว ขาย ขาย ขาย /

เสนอ เสนอ เสนอ โดยไม่อาจรับรู้ว่าลูกค้ารู้สึกเช่นไร กำลังสร้างหรือทำลายโอกาสการขายอย่างน่าเสียดาย ! ดังนั้น หลักสูตร “กลยุทธ์การขายทางโทรศัพท์แบบมืออาชีพ” จักชี้แนะและถ่ายทอดเทคนิคขั้นเทพ กุญแจที่ไขสู่ความสำเร็จในการขายทางโทรศัพท์ให้แบบถึงแก่นกะเทาะเปลือก

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 เปิดฉาก (Opening) 2 แบบ โดยการเขียนบทสนทนาขายจาก Selling point จากสินค้าและบริการด้วย “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 ขจัดข้อโต้แย้ง (Objection Handling) ด้วย 9 เทคนิค เช่น Push Back , Fact-Flip-Found , Feel-Flip-Found
   4.5 ปิดการสั่งซื้อ Closing ด้วย 9 เทคนิค เช่น Either or, Next Step , TCO Techniques
   4.6 การต่อตลาด (Referal)
5. 5 ขั้นตอนการขายเชิงรับ
   a. การสื่อสารประทับใจ
   b. จับประเด็นความต้องการได้
   c. ให้ความช่วยเหลือ
   d. หาโอกาสให้เกิดการขาย
   e. จากกันด้วยความประทับใจ
6. การวิเคราะห์และจัดการกับลูกค้าแต่ละประเภท เช่น
   a. ลูกค้าช่างพูด พูดมาก
   b. ลูกค้าพูดน้อย นิ่งเงียบ
   c. ลูกค้าเจ้าอารมณ์ เหวี่ยงวีน
   d. ลูกค้าช่างถาม ซักเยอะ
   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 ฉันทนาวี

ประสบการณ์ทำงาน

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

อัตราค่าลงทะเบียน ต่อ 1 ท่าน

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
บุคคลทั่วไปท่านละ	3,900	273	(117)	4,056
สมัคร 3 ท่านๆละ	3,700	259	111	3,848

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
    1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาโลตัสรามอินทรา 109 เลขที่ 148-363836-8
    ชื่อบัญชี บจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
    และแฟ็กซ์ใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ทีจ่าย (ถ้ามี) ที่ info.ptstraining@gmail.com
    พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
    1.2 ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด(Professional Training Solution Ltd, **รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:** คุณอรัญญา

Professional Training Solution
Tel 02-1753330, 086-6183752
www.ptstraining.in.th
Email info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

แบบฟอร์มการลงทะเบียน

Professional Telesales การขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ

ส่งมาที่ email : ptstraining3@gmail.com หรือ Fax 02-9030080 ext.9330

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 กรณียกเลิกการเข้าสัมมนากรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีนิติบุคคลได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง