



หลักสูตร จิตวิทยาการเพิ่มยอดขาย โดยปรับแนวการขายให้ตรงกับลูกค้าแต่ละประเภท

Sales Increasing By Customer Behavior Analysis

วันที่ 5 มีนาคม 2567

รุ่นถัดไป วันที่ 3 กรกฎาคม 2567

วันที่ 6 พฤศจิกายน 2567

โรงแรม Graph รัชดา MRT ห้วยขวาง

☑️หลักการและเหตุผล

การแข่งขันของธุรกิจในยุคปัจจุบันนี้ มีความรุนแรงมากขึ้น การขายด้วยวิธีการเดิมๆ ที่เรียกว่า Sales Force Oriented อาจไม่เพียงพออีกต่อไป เพราะทุกวันนี้ นอกจากคู่แข่งที่เพิ่มขึ้นอย่างมากมาแล้ว ลูกค้าก็มีพัฒนาการที่ก้าวหน้าเช่นกัน มีความรู้มากขึ้น เปรียบเทียบก่อนการตัดสินใจซื้อ เป็นต้น ดังนั้น แนวทางในการขายจึงต้องให้ความสนใจและเห็นความสำคัญของลูกค้ามากขึ้น โดยมุ่งศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมหรือLifestyleของลูกค้าอย่างเข้าใจ ก่อนที่จะนำเสนอขายสินค้า ซึ่งเราเรียกว่าการขายที่มุ่งเน้นลูกค้า Customer Oriented ซึ่งนักจิตวิทยาพฤติกรรมศาสตร์ได้ศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมของคน จนสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับตัวให้เข้ากับสไตล์ของลูกค้าแต่ละประเภทให้นักขายเปิดการขายได้เหมาะสมเจาะจงตรงกับประเภทของลูกค้า ยังผลให้บรรยากาศการขายราบรื่นและลงเอยสู่การปิดการขายได้อย่างลงตัวนั่นเอง

☑️วัตถุประสงค์

- มีหลักการในการเข้าใจพฤติกรรมลูกค้า เพื่อการนำเสนอขายและให้บริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละประเภท

- ประเมินบุคลิกภาพลูกค้าได้ใกล้เคียงกับตัวตนของเขาในเวลาที่รวดเร็ว ซึ่งเป็นดีต่อการขายและการบริการที่ตรงกับนิสัยลูกค้า

☒ เนื้อหาการอบรม

- การวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าสู่การขายที่เหนือชั้น
 - เหตุผลและข้อได้เปรียบจากการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า
 - วิธีการวิเคราะห์และทำความเข้าใจกับลูกค้าภายใน 10 นาทีแรกของการสนทนา
- 4C. : ทฤษฎีวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า 4 ประเภท เพื่อเพิ่มยอดขายชนะใจลูกค้า และปิดการขายเหนือคู่แข่ง
 - 1. Controlist ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพเชื่อมั่นตนเองสูง ชื่นชอบเรื่องท้าทายและการเปลี่ยนแปลง ใจร้อน กล้าตัดสินใจฉับพลันทันที
 - 2. Cafe stylist ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพชอบการเข้าสังคม มีวิถีชีวิตสนุกสนาน ทำที่ตื่นตัว
 - กระตือรือร้น มองโลกในแง่ดี และอารมณ์ดี มักเชื่อคนง่าย ให้ความร่วมมือ และมีความเห็นอกเห็นใจคน
 - 3. Calm manner ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพที่มีลักษณะนิ่งสงบ ชอบพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างรอบคอบ ไม่ค่อยแสดงท่าที เป็นผู้ฟังมากกว่าผู้ให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็น ระมัดระวัง
 - 4. Conceptualist ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพมั่นคง มีหลักการ ต้องการข้อมูลรายละเอียดมาก มีการวางแผน มีเป้าประสงค์ต่อการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ
- 3V. : หลักการวิเคราะห์เพื่อแยกแยะพฤติกรรมลูกค้า 4 ประเภท
 - Visual ภาษากาย ท่าทาง การใช้มือ การนั่ง การยืน และแสดงออกทางสีหน้า
 - Verbal การพูด ลักษณะวิธีการสื่อสาร เช่น ช่างพูด ถามคำตอบคำ เน้นรับฟังมากกว่าแสดงความคิดเห็น เป็นต้น
 - Vocal น้ำเสียง ลักษณะการใช้ระดับดังค่อยของเสียง ความเร็วช้าของการพูด
- สิ่งที่ต้องทำและอย่าทำในการขายกับลูกค้าแต่ละประเภท
 - วิธีการที่จะเข้ากันได้ดีกับลูกค้าแต่ละประเภท (ข้อควรทำ)
 - วิธีการที่ทำให้ขัดกันและขายไม่ได้กับลูกค้าแต่ละประเภท (ข้อควรระวัง)
 - ปัจจัยส่งเสริมให้ขายได้ (Promotion Factors)
 - ปัจจัยบั่นทอนให้ขายไม่ได้ (Demotion Factors)
- เทคนิคการฟังให้ออกว่าลูกค้าต้องการบอกอะไร เพื่อการขายที่โดนใจ

- Message of Fact คืออะไร
- Message of Feeling คืออะไร
- Message of Opinion จะตอบสนองอย่างไร
- P-Q-R-S Techniques : เทคนิคการนำเสนอสารกับลูกค้า เพื่อการควบคุมทิศทางการขาย
 - P : เทคนิคการถอดความ เพื่อจับสัญญาณการซื้อของลูกค้าให้ได้
 - Q : เทคนิคการถาม เพื่อควบคุมและล้วงลึกในความต้องการของลูกค้า
 - R : เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก เพื่อแสดงความเข้าใจในความรู้สึกของลูกค้า
 - S : เทคนิคการสรุปประเด็น เพื่อการปิดการขายสู่ผลลัพธ์ที่พอใจทั้งสองฝ่าย



● 8 ยุทธวิธีจัดการข้อโต้แย้งที่ได้ผลเลิศ

- | | |
|-----------------|--------------------|
| 1. Yes but | 5. เปรียบเทียบ |
| 2. Why why why | 6. ชดเชย |
| 3. ศอกกลับ | 7. Cherry picker |
| 4. ชงเอง กินเอง | 8. Feel-Felt-Found |

● 8 ยุทธวิธีปิดการขายที่ได้ผลเลิศ

- | | |
|-------------------|--------------|
| 1. Sign up | 5. Referral |
| 2. Balanced sheet | 6. Next step |
| 3. Two choices | 7. Trap |
| 4. Good chance | 8. Dead line |

วิทยากร อาจารย์พรเทพ จันทนาวิ

ประสบการณ์ทำงาน

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

☒ วิธีการฝึกอบรม: บรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ และการฝึกปฏิบัติ

▪ อัตราค่าลงทะเบียน

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรมสัมมนา/ท่าน	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
กรณีชำระเงินหน้างาน	3,900	273	117	4,056
Early Bird จ่ายก่อนลดพิเศษ	3,700	259	(111)	3,848
สมัคร 3 ท่านขึ้นไปท่านละ	3,500	245	(105)	3,640

การชำระค่าธรรมเนียม

1. ชำระโดยส่งจ่ายเช็ค แคชเชียร์เช็ค/ขีดคร่อม ส่งจ่ายในนาม บจก. โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution) เลขที่ 89/161 ซอยพระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3 แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105566006450
2. โอนเงินเข้าบัญชี ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาโลตัสรามอินทรา 109 บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 148-3638368
ผู้เข้าอบรมรับผิดชอบค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามจังหวัด

ต้องการจัดอบรมแบบ In-house Training

กรุณาติดต่อ: คุณอรรณญา 086-8929330

Professional Training Solution

Tel 02-1753330 ,086-6183752

www.ptstraining.in.th

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



แบบฟอร์มการลงทะเบียน

จิตวิทยาการเพิ่มยอดขาย โดยปรับแนวการขายให้ตรงกับลูกค้าแต่ละสไตล์

Sales Increasing By Customer Behavior Analysis

ส่งมาที่ ptstraining3@gmail.com หรือ info.ptstraining@gmail.com

บริษัท _____

ที่อยู่ออกไปกำกับภาษี _____

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: _____

4. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ _____

E-mail: _____

5. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ _____

E-mail: _____