



เทคนิคการขาย และการบริการ อย่างมืออาชีพ

หลักการและเหตุผล

ในยุคแห่งความท้าทายและการขายที่เปลี่ยนไป การเข้าถึงและดูแลลูกค้าเป็นเรื่องที่ต้องการความเอาใจใส่มากกว่าเดิม การค้นหาลูกค้าใหม่เพื่อให้การขายมีประสิทธิภาพและถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง อย่างไรก็ตาม กุญแจดอกสำคัญของการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้านั้นเป็นคำตอบที่ดีที่สุด ถ้าพนักงานขาดซึ่งเป้าหมายในการทำงานและทำให้การทำงานเป็นไปในลักษณะที่ไม่สามารถหวังผลได้อย่างเต็มที่ ผลที่ตามมาคือองค์กรไม่สามารถได้ผลลัพธ์ของงานอย่างเต็มความสามารถของพนักงาน ดังนั้น หลักสูตรเทคนิค “เทคนิคการขายและการบริการอย่างมืออาชีพ” ได้ถูกคิดค้นขึ้นเพื่อให้พนักงานได้มองเห็นถึงเป้าหมายในการทำงานที่เต็มไปด้วยประสิทธิภาพและสามารถทุ่มเทการทำงานได้อย่างเห็นผล เพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของตนเองและองค์กร เทคนิคการขายและการบริการอย่างมืออาชีพ ไม่ได้หมายถึงเรื่องการขายเพียงอย่างเดียว แต่รวมเป้าหมายของการเสนอขายทุกครั้งที่ต้องสามารถปิดการขายให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ นั่นคือ ลูกค้าคือเป้าหมายทางการขายที่สำคัญ หลักสูตรนี้จะบอกเล่าถึงวิธีการและเทคนิคการบริการด้วยการเพิ่มความสร้างความสัมพันธ์ และการเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า การแก้ไขปัญหาตลอดได้แย่งลง ท้ายสุดคือการนำเสนอและปิดการขายแบบมืออาชีพ

วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

1. ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจถึงวิธีการตั้งเป้าหมายเพื่อติดตามการสร้างยอดขาย
2. ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจถึงเทคนิคการนำเสนอขายสินค้าเพื่อเข้าถึงคำว่า “มืออาชีพ”
3. ผู้เข้าอบรมสามารถสร้างทัศนคติเชิงบวกผ่านแนวคิดที่สามารถนำไปใช้ต่อยอดเพื่อสร้างเส้นทางในการทำงานอย่างมีเป้าหมายได้
4. ผู้เข้าอบรมจะสามารถวางแผนการรักษาฐานลูกค้าเก่าและเพิ่มเส้นทางในการหาลูกค้าใหม่ได้
5. ผู้เข้าอบรมมีทักษะเพิ่มเติมในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและเจรจาโน้มน้าวลูกค้าได้อย่างชาญฉลาด
6. เพื่อเพิ่มเทคนิคการขายแบบลูกค้าสัมพันธ์ให้เข้ากับพฤติกรรมลูกค้าในยุคปัจจุบัน สร้างการบริการที่โดดเด่น

หลักสูตรนี้เหมาะกับใคร?

- a. สำหรับพนักงานขายที่ต้องการเพิ่มทักษะความรู้ ในด้านเทคนิคใหม่ๆ เกี่ยวกับการขายและการบริการ
- b. สำหรับองค์กรที่ต้องการเพิ่มยอดขายในแต่ละช่วงการตลาด ให้ยอดขายเพิ่มขึ้นถึงเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้
- c. สำหรับหัวหน้างานที่ต้องการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม ไปถ่ายทอดให้ทีมงาน เพื่อนำเสนอการขายแบบเชิงรุกแก่ลูกค้า

หัวข้อการอบรม

Part 1 ทักษะติดบวกกับงานบริการและงานขาย

- การสร้างทัศนคติเชิงบวกให้มีความสำคัญมากกว่าอุปสรรคด้านความคิด
- การเปลี่ยนจากคิดเป็นลงมือทำ
- โลกของการขายในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต
- โลกแห่งการบริการและการขายยุค New Normal
- จิตวิทยาสำหรับการเป็นนักบริการ
- Perspective

Part 2 ขั้นตอนการเตรียมคำถามและคำตอบล่วงหน้าเมื่อต้องเผชิญหน้ากับลูกค้า

- Step 1: การตั้งคำถามปูทาง เพื่อขอข้อมูลลูกค้า (Know your Customer)
- Step 2: การตั้งคำถามเพื่อรู้ปัญหาที่แท้จริงของลูกค้า
- Step 3: การตั้งคำถามเพื่อสะกิดใจลูกค้าถึงปัญหาที่กำลังจะเกิดขึ้น
- Step 4: การตั้งคำถามเพื่อตอกย้ำให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์ในการตัดสินใจซื้อ

กระบวนการขายแบบการบริการเชิงรุก

- Prospecting การแสวงหาผู้มุ่งหวัง
- Appointment การนัดหมายเพื่อเข้าพบ
- Approach การเข้าพบเพื่อเปิดใจ
- Fact & Finding การค้นหาข้อมูลและข้อเท็จจริง
- Presentation การนำเสนอสินค้า
- Answering Objection การตอบข้อโต้แย้ง
- Closing Sales การปิดการขาย
- Follow up การติดตามการขาย

การเพิ่มจำนวนลูกค้าเพิ่มยอดขาย Up-selling

- Activities
- Building Trust
- Create Branding
- Differentiation
- Customer Referrals

Part 3 การเตรียมยุทธวิธีการขายให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

- การสร้างประเด็นความสนใจ
- การชี้ประเด็นให้เห็นผลประโยชน์
- บอกถึงประเด็นราคาและเงื่อนไข
- อธิบายประเด็นเหตุผลและการยอมรับ
- โน้มน้าวประเด็นเพื่อการตัดสินใจซื้อ

ระยะเวลา : หลักสูตร 1 วัน (6 ชั่วโมง)

เทคนิคการฝึกอบรม

- การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
 - การบรรยาย : เนื้อหาใกล้ตัวเพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้
 - Work Shop : เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
 - การนำเสนอ : ฝึกฝนการแสดงออกและการนำเสนอ
 - การตอบคำถาม : กระตุ้นให้ผู้ฝึกอบรมได้คิดและแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่

วิทยากร อาจารย์ ดร.เสฐฐิธนา ภัทรากัลยากุล

ที่ปรึกษาด้านการขายและอดีตผู้บริหารทีมงานขายบริษัทชั้นนำ ให้คำแนะนำด้านภาพลักษณ์และบุคลิกภาพเพื่อการเจรจาทางธุรกิจ มีประสบการณ์อยู่ในงานบริการ, การขาย และพิธีกร, วิทยากร มากกว่า 12 ปี และเป็น Image Coach ที่ปรึกษาด้านภาพลักษณ์แบบมืออาชีพ กำลังศึกษาปริญญาเอกด้านบริหารการจัดการ

อัตราค่าลงทะเบียน

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าสัมมนา 1 ท่าน	3,900	273	117	4,056
Early Bird จ่ายก่อนลดพิเศษ	3,700	259	(111)	3,848
มา 3 ท่าน ๆ ละ	3,500	245	105	3,640

ทุกหลักสูตร "มอบวุฒิบัตร ใบรับรองจากสถาบันโปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น"

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 148-363836-8

ชื่อบัญชี บริษัท โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด

และแฟกซ์ใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ info.ptstraining@gmail.com

1.2 ข้าราชการบริษัท ส่งจ่าย บริษัท โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชัน จำกัด (Professional Training Solution Ltd.)

กรณีหัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105566006450

บริษัทโปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชัน จำกัด

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

แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

ติดต่อ: คุณอรรณญา (ต๋ม) 086-6183752

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752 ,080-2545660

www.ptstraining.co.th

E-mail info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีนิติบุคคลได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง
(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ.2548 เป็นต้นไป)

แบบฟอร์มลงทะเบียน

หลักสูตร เทคนิคการขายและการบริการอย่างมืออาชีพ

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

บริษัท _____

ที่อยู่ออกไปกำกับภาษี _____

รหัสไปรษณีย์ _____ เลขประจำตัวผู้เสีย

ภาษี _____

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: _____