

## Course outline

### หลักสูตร Handling Objections อย่างมืออาชีพในกระบวนการขาย

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

วิทยากรประจำสถาบัน KCT Academy

**คิดถูกจุด-ฟังลึก-ตอบเป็นระบบ-ปิดการขายอย่างมืออาชีพ**

#### ที่มาและความสำคัญของการฝึกอบรม

โจทย์ปัญหาสำคัญของทีมขายในปัจจุบัน ได้แก่ การรับมือกับคำปฏิเสธของลูกค้าอย่างไม่เป็นระบบ การตอบ Objection ผิดจุด และการลดราคาเร็วเกินไปจนกระทบต่อ Margin ขององค์กร หลักสูตรนี้มุ่งพัฒนา “วิธีคิดและพฤติกรรมกรรมการสนทนา” ของทีมขาย ให้สามารถแยกแยะ Objection ได้ถูกต้อง ฟังเหตุผลที่แท้จริงของลูกค้า และตอบอย่างเป็นมืออาชีพโดยไม่กดดันลูกค้า พร้อมยกระดับความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ระยะยาว

หลักสูตรนี้กระบวนการเรียนรู้ถูกออกแบบตามแนวคิด **Behavior-Based Learning** เพื่อให้การอบรมไม่จบเพียงแค่ความรู้ แต่เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผลลัพธ์ที่วัดได้จริง ผู้เข้าอบรมจะได้ฝึกจากสถานการณ์ขายจริงขององค์กร ผ่าน Workshop และ Role Play Simulation พร้อม Action Plan ที่นำไปใช้ต่อหน้างานได้ทันที ส่งผลให้ทีมขายสามารถเพิ่มโอกาสปิดการขาย ลดการใช้ส่วนลดโดยไม่จำเป็น และสร้างผลลัพธ์ทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

#### วัตถุประสงค์

ผู้เข้าอบรมจะสามารถ

1. เข้าใจ “เหตุผลที่แท้จริง” เบื้องหลังคำปฏิเสธของลูกค้า
2. แยกแยะประเภท Objection และเลือกวิธีรับมือที่เหมาะสม
3. ใช้เทคนิคการตอบข้อโต้แย้งอย่างเป็นมืออาชีพ โดยไม่กดดันลูกค้า
4. พลิก Objection ให้กลายเป็นจุดยืนยันคุณค่า (Value Confirmation)
5. เพิ่มโอกาสปิดการขายอย่างยั่งยืน

#### จุดเด่นของหลักสูตร

- ⇒ Insight-Driven: แยก Objection ได้ถูกต้อง ก่อนลงมือแก้ไข
- ⇒ Hands-On: ฝึกฟัง-ถามเชิงลึก ก่อนตอบ ด้วยโครงสร้างที่ชัดเจน
- ⇒ Future-Focused: ใช้โมเดลรับมือ Objection ที่เชื่อมไปสู่การยืนยันคุณค่าและการปิดการขาย

## หัวข้อการฝึกอบรม

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
1	09:00 – 10:30	<p>เข้าใจ “<b>Objection</b>” อย่างถูกต้องก่อนตอบโต้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Objection <i>ไม่เท่ากับ</i> การปฏิเสธ</li> <li>● ทำไมลูกค้าพูด “แพงไป / ขอคิดดูก่อน / ยังไม่พร้อม”</li> <li>● ความแตกต่างระหว่าง <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Real Objection vs Excuse</b></li> </ul> </li> <li>● Objection เกิดในขั้นตอนไหนของ Sales Process</li> </ul> <p><b>Objection 5 กลุ่มหลัก</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ราคา (Price)</li> <li>2. ความเชื่อมั่น (Trust)</li> <li>3. ความจำเป็น (Need)</li> <li>4. เวลา (Timing)</li> <li>5. อำนาจตัดสินใจ (Authority)</li> </ol> <p><b>Workshop : “Decode the Objection”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● แจกประโยชน์ลูกค้าจริง</li> <li>● ให้ผู้เข้าอบรมวิเคราะห์ว่า <ul style="list-style-type: none"> <li>○ เป็น Objection ประเภทใด</li> <li>○ เกิดจากขั้นตอนไหนของการขาย</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Outcome:</b> ขายไม่หลงประเด็น และไม่ตอบผิดจุด</p>
2	10:30 – 12:00	<p><b>เทคนิคการฟังและตั้งคำถาม ก่อนตอบ Objection</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● หลักการ <b>Listen to Understand (ไม่ใช่ Listen to Reply)</b></li> <li>● เทคนิคตั้งคำถาม 3 ระดับ (KCT Model) <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clarify Question</li> <li>2. Impact Question</li> <li>3. Confirm Question</li> </ol> </li> <li>● ภาษาที่ควรใช้ vs ควรหลีกเลี่ยง เมื่อเจอ Objection</li> </ul> <p><b>Workshop: “Question Before Answer”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ฝึกเปลี่ยนการตอบทันที เป็นการตั้งคำถามก่อน</li> </ul>

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
		<ul style="list-style-type: none"> <li>จับคู่ Role Play (ลูกค้า – เซลส์)</li> </ul> <p><b>Outcome:</b> ลดแรงต้าน เพิ่มความร่วมมือ</p>
3	13:00 – 15:00	<p><b>เทคนิคตอบ Objection อย่างมืออาชีพ (KCT Objection Handling Model)</b></p> <p><b>KCT 4-Step Handling Model</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Acknowledge</b> – ยอมรับความรู้สึก</li> <li><b>Explore</b> – สำรวจเหตุผลจริง</li> <li><b>Reframe</b> – เปลี่ยนมุมมอง</li> <li><b>Confirm Value</b> – ยืนยันคุณค่า</li> </ol> <p><b>Workshop: “Rewrite Your Response”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>เขียนประโยคตอบ Objection ของตนเอง</li> <li>วิทยากรช่วยปรับให้เป็นมืออาชีพ</li> </ul> <p><b>Outcome:</b> พูดอย่างมั่นใจ ไม่ลดราคาเร็วเกินไป</p> <p><b>ตัวอย่างประโยคมืออาชีพ (สามารถนำเคสจริงมาใช้แทนได้)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>“ผมเข้าใจรับว่าราคาเป็นเรื่องสำคัญ...”</li> <li>“ขอสอบถามเพิ่มเติมนิดหนึ่งว่า ส่วนไหนที่กังวลเป็นพิเศษครับ”</li> <li>“ถ้าเรามองในมุมผลลัพธ์ระยะยาว...”</li> </ul> <p><b>Case Study (ใช้ได้จริง)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้าบอก “แพงกว่าเจ้าอื่น”</li> <li>ลูกค้าบอก “ขอคิดดูก่อน”</li> <li>ลูกค้าบอก “ยังไม่เห็นความแตกต่าง”</li> </ul>
4	15 :0 0-16:00 น.	<p><b>Role Play Simulation: จาก Objection สู่การ Closing Opportunity</b></p> <p><b>Sales Objection Simulation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>จำลองสถานการณ์ขายจริง</li> <li>ผู้เข้าอบรมต้อง <ul style="list-style-type: none"> <li>○ รับมือ Objection</li> </ul> </li> </ul>

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ใช้คำถาม</li> <li>○ ยืนยันคุณค่า</li> <li>○ นำเข้าสู่การปิดการขาย</li> </ul> <p><b>Feedback Framework</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สิ่งที่ได้ดี</li> <li>● สิ่งที่ต้องปรับ</li> <li>● ประโยคที่ควรใช้แทน</li> </ul> <p><b>Action Plan: My Objection Playbook</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Objection ที่เจอบ่อย</li> <li>● ประโยคที่ใช้ตอบ</li> <li>● แนวทางฝึกซ้อมหลังอบรม</li> </ul> <p><b>Outcome:</b> พร้อมใช้ทันทีหลังจบคลาส</p>

## ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- ✓ ผู้นำทีมการตลาดและการขายที่ต้องการปรับกลยุทธ์
- ✓ นักการตลาดและนักขายที่ต้องการเสริมทักษะในยุคเปลี่ยนผ่าน
- ✓ ผู้ประกอบการและเจ้าของธุรกิจที่ต้องการสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืน

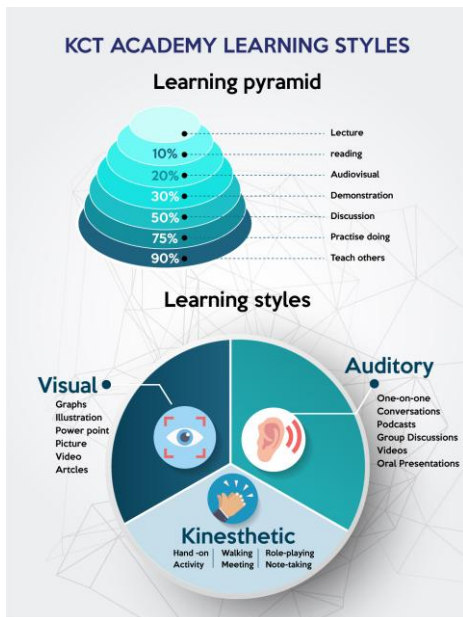
## ระยะเวลาการฝึกอบรม

การอบรมใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นจำนวน 1 วัน (09.00 น. - 16.00 น.) โดยการอบรมจะประกอบด้วย การบรรยายทฤษฎีและหลักการ กิจกรรมปฏิบัติการกลุ่มและการฝึกประยุกต์ความรู้จากการฝึกอบรม (ตามความเหมาะสม)

## แนวทางที่ใช้ในการอบรม

แนวทางการสัมมนาและรูปแบบการเรียนรู้ : ทฤษฎี 30 : ปฏิบัติ 70

บรรยาย	ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้าอบรม
กิจกรรมกลุ่มระดมความคิด	ผู้เข้าอบรมได้เข้าไป “มีส่วนร่วม”
ตัวอย่าง/กรณีศึกษาประกอบ	เพื่อเห็น “ภาพที่ชัดเจน” มากยิ่งขึ้น
การเสวนาตีความ	วิเคราะห์เพื่อเข้าใจให้เชิงลึกเพื่อการประยุกต์ใช้



- ✦ การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที
- ✦ เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้ความรู้ พร้อม VDO ประกอบการบรรยาย, กิจกรรมกลุ่มการระดมความคิด (Brainstorming) , การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง (Case Study and Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดความสนุกสนาน และสามารถเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง
- ✦ วิทยากรทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ผ่านกระบวนการสอนแนะแบบกลุ่มหรือ Group Coaching ด้วยวิธีการถามตอบและค้นหาคำตอบร่วมกันระหว่างวิทยากรและผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการตั้งคำถามและหาคำตอบและรู้คิดด้วยตนเองสามารถพัฒนาประยุกต์เทคนิคและเครื่องมือไปใช้ได้เหมาะสมกับบริบทของตนเอง และนำไปสู่การปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ