

## Course outline

### หลักสูตร : พัฒนาทักษะการขาย iDO GREAT

#### (iDO GREAT Selling Skill)

#### (หลักสูตร 1 วัน)

โดย

วิทยากรและที่ปรึกษาประจำสถาบัน iDO Sales Academy

#### หลักการและความสำคัญ :

การขายเป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่งสำหรับทุกธุรกิจ เป็นกิจกรรมหลักที่สร้างรายได้ให้กับบริษัท หากมีทีมขายที่มีความสามารถ ก็จะทำให้บริษัทมีโอกาสเติบโตก้าวหน้าไปได้อย่างไม่มีขีดจำกัด นอกจากนี้การขายที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ นอกจากจะสร้างรายได้ให้กับบริษัทแล้ว ยังสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าหรือคู่ค้าอีกด้วย ซึ่งจะทำให้บริษัทได้รับการสนับสนุนและอุดหนุนอย่างต่อเนื่อง ที่ให้เกิดการเติบโตที่ยั่งยืนในระยะยาว เป็นความจำเป็นที่บริษัทจะต้องหาพนักงานขายมาเสริมทีมขายอย่างต่อเนื่องสำหรับทดแทนบุคลากรที่หมุนเวียนไปตามโอกาส เพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทสามารถรักษาศักยภาพด้านการขายโดยรวมเอาไว้

สายงานด้านการขายเป็นสายงานที่มีคุณค่าและเป็นที่ต้องการของบริษัทอย่างยิ่ง หากแต่การเริ่มต้นงานในสายงานด้านการขายโดยขาดการเตรียมพร้อมที่ดี ทำให้บุคลากรที่มีความสามารถจำนวนมากเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่องานขาย เกิดความท้อถอย ขาดกำลังใจในการพัฒนาทักษะด้านการขายของตนให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

ปัญหาเหล่านี้ ส่วนหนึ่งเกิดจาก การที่ไม่เข้าใจงานขายโดยรวมอย่างถูกต้องตั้งแต่ต้น ทำให้มีกรอบความคิด (Mindset) และทัศนคติ (Attitude) เกี่ยวกับงานขายที่คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ส่งผลให้ขาดความภูมิใจในอาชีพและสายงาน เกิดความท้อถอยได้ง่ายเมื่อเจออุปสรรค ทำให้หมดกำลังใจที่จะพัฒนาทักษะและปรับปรุงการขายของตนให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาสำหรับบุคลากรด้านการขายที่ต้องการ ให้ทักษะและความรู้ด้านการขายที่ครอบคลุมทั้ง กรอบความคิด (Mindset) และทัศนคติ (Attitude) เกี่ยวกับงานขาย การเตรียมตัวก่อนการขาย ขั้นตอนในการขายที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเพิ่มโอกาสสำเร็จในการปิดการขาย ทักษะที่จำเป็นที่ช่วยให้ขายได้ง่ายขึ้น ผ่านการบรรยาย กรณีศึกษา และการแบ่งปันประสบการณ์โดยนักขายมืออาชีพที่ประสบความสำเร็จ รวมทั้งกิจกรรมกลุ่มและแนวทางในการพัฒนาตัวเองเพื่อยกระดับความสามารถในการขายของตน

## โครงสร้างการเรียนรู้:

เริ่มจากการเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มการขาย ซึ่งประกอบด้วยทำความเข้าใจสินค้าบริการที่จะขาย และการหาข้อมูลเพื่อเข้าใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของผลิตภัณฑ์นั้น จากนั้นจะเข้าสู่กระบวนการขาย โดยใช้ขั้นตอนการขาย IDO GREAT การเรียนในส่วนนี้จะใช้การปฏิบัติและแสดงบทบาทสมมุติ (Role Play) เป็นหลัก โดยมีการบรรยายประกอบในบางส่วน

ระหว่างการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการขายนี้ก็จะสอดแทรกเรื่องการสื่อสารเพื่อจูงใจและสร้างสัมพันธ์สำหรับการขาย (Persuasive Communication and Connection for Sales) ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับการขาย ซึ่งประกอบด้วยแนวทางในการสื่อสารและสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า และการเล่าเรื่อง (Storytelling) เพื่อโน้มน้าวสำหรับการขาย เพื่อให้พนักงานขายสามารถสร้างความเข้าใจให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และปิดการขายได้ง่ายขึ้น

และสอดแทรกเรื่องการรับมือกับความท้าทายต่างๆ ที่พนักงานขายต้องพบในการขาย ประกอบด้วย การรับมือกับข้อโต้แย้ง คำปฏิเสธ คำตำหนิหรือต่อว่า เพื่อให้พนักงานขายสามารถเอาชนะความท้าทายเหล่านี้ไปได้ โดยไม่เสียกำลังใจ

ในช่วงหลังของหัวข้อเรื่องการขาย จะเป็นการแสดงบทบาทสมมุติ (Role Play) เพื่อให้ผู้เรียนได้ทดสอบการขายตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ โดยวิทยากรเป็นผู้สังเกตและให้คำแนะนำ เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย และสามารถนำไปปฏิบัติจริงได้

ช่วงท้ายของหลักสูตรจะเป็นแนวทางในการปรับตัวเพื่อการขายที่ประสบความสำเร็จแนวทางในการบูรณาการความรู้ ทักษะ และพัฒนาตนเอง เพื่อให้สามารถพัฒนาตัวและวิธีการได้อย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีความแปรผัน (Dynamic) รวมถึงการพัฒนาตนเองเพื่อลดข้อผิดพลาดและสามารถเอาชนะอุปสรรคที่ใหญ่ขึ้นได้

**หัวข้อและสาระการเรียนรู้ :**

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
1	9:00-10:15 น.	<p><b>ทัศนคติและกรอบความคิดของนักขายมืออาชีพ</b>  <b>(Sales Attitude and Mindset)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ความสำคัญของสายงานขาย</li> <li>● ทัศนคติของนักขายที่ประสบความสำเร็จ</li> <li>● กระบวนการขาย แบบ iDO GREAT</li> </ul> <p><b>วิเคราะห์ลูกค้าและเตรียมตัวแบบ iDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Identify Customer: รู้จักกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ทำความเข้าใจสินค้า</li> <li>○ ใครคือกลุ่มเป้าหมายของสินค้า/บริการตามแผนการตลาด</li> <li>○ ทำความเข้าใจ Customer Persona</li> </ul> </li> <li>● Draw Customer Listing: ค้นหารายชื่อลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การทำ prospecting</li> </ul> </li> <li>● Observing Market: ทำความเข้าใจตลาด <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ความเข้าใจสภาพการแข่งขัน</li> <li>○ ศึกษากิจกรรมของคู่แข่ง</li> <li>○ ความเข้าใจลูกค้าโดยรวม</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Workshop:</b> จัดทำรายชื่อลูกค้า (Customer Listing)</p>

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
2	10:30-12:00 น.	<p><b>สร้างประสบการณ์การขายด้วย GREAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● G - Greeting &amp; Approaching Customer: ทักทายและเข้าพบลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้า</li> <li>○ บุคลิกภาพ และทักษะการสื่อสารของผู้ขาย</li> <li>○ การนัดหมาย และการเข้าพบ</li> </ul> </li> <li>● R - Research Customer Expectation: ทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> <li>○ เข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า</li> <li>○ โครงสร้างความต้องการของลูกค้า</li> <li>○ เทคนิคในการทำความเข้าใจลูกค้า</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Workshop:</b> ระบุความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า</p>
3	13:00-14:15 น.	<p><b>สร้างประสบการณ์การขายด้วย GREAT (ต่อ)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● E - Explain &amp; Persuade Customer: อธิบายและโน้มน้าว <ul style="list-style-type: none"> <li>○ เทคนิคในการนำเสนอและเล่าเรื่องสำหรับการขายขั้นพื้นฐาน</li> <li>○ การนำเสนอข้อสนับสนุนสำหรับการขาย</li> </ul> </li> <li>● A - Action &amp; Closing Sales: ดำเนินการปิดการขาย <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การสังเกตสัญญาณเพื่อปิดการขาย</li> <li>○ เทคนิคการปิดการขาย</li> <li>○ การรับมือกับข้อโต้แย้ง</li> </ul> </li> <li>● T - Take Care &amp; After Sales: ดูแลหลังการขาย</li> </ul> <p><b>Mini-Role Play:</b> การโน้มน้าว และการปิดการขาย</p>
4	14:30-16:00 น.	<p><b>Role Play:</b> การขายตลอดทั้งกระบวนการ โดยมีวิทยากรเป็นผู้สังเกตและให้คำแนะนำ</p>
	16:00-16:30 น.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การตรวจสอบและพัฒนาทักษะตนเองอย่างต่อเนื่อง</li> <li>● สรุปเนื้อหาหลักสูตร</li> <li>● ถาม ตอบ</li> </ul>

### ผู้เข้ารับการอบรม :

นักขายหรือบุคลากรด้านการขาย และผู้บริหารการขายที่ต้องการพัฒนาตนเอง  
จำนวนไม่ควรเกิน 20 คน

### ระยะเวลาอบรม :

การอบรมใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นจำนวน 1 วัน (09.00 น. - 16.30 น.)

### แนวทางการเรียนรู้ (ฝึกอบรม)

ทฤษฎี 50% : ปฏิบัติ 50%

- บรรยาย : ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้าอบรม
- กิจกรรมกลุ่มระดมความคิด : ผู้เข้าอบรมได้เข้าไป “มีส่วนร่วม”
- ตัวอย่าง/กรณีศึกษาประกอบ : เพื่อเห็น “ภาพที่ชัดเจน” ยิ่งขึ้น
- การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่และการฝึกประสบการณ์ (Adult Learning & Experiential Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที
- เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้มุมมองหลักคิดผ่านกิจกรรมกลุ่ม และเดี่ยว การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษา (Case Study) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง