

Course outline

หลักสูตร : ปรับเทคนิค เปลี่ยนวิธีขาย จากพื้นฐาน
สู่ยอดขายทะยานแบบก้าวกระโดดสำหรับนักขายยุคใหม่
(Foundation Sales Evolution)
(หลักสูตร 2 วัน)

โดย

วิทยากรและที่ปรึกษาประจำสถาบัน IDO Sales Academy

หลักการและความสำคัญ :

การขายเป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่งสำหรับทุกธุรกิจ เป็นกิจกรรมหลักที่สร้างรายได้ให้กับบริษัท หากมีทีมขายที่มีความสามารถ ก็จะทำให้บริษัทมีโอกาสเติบโตก้าวหน้าไปได้อย่างไม่มีขีดจำกัด นอกจากนี้การขายที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ นอกจากจะสร้างรายได้ให้กับบริษัทแล้ว ยังสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าหรือคู่ค้าอีกด้วย ซึ่งจะทำให้บริษัทได้รับการสนับสนุนและอุดหนุนอย่างต่อเนื่อง ที่ให้เกิดการเติบโตที่ยั่งยืนในระยะยาว เป็นความจำเป็นที่บริษัทจะต้องหาพนักงานขายรุ่นใหม่ ๆ มาเสริมทีมขายอย่างต่อเนื่องสำหรับทดแทนบุคลากรที่หมุนเวียนไปตามโอกาส เพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทสามารถรักษาศักยภาพด้านการขายโดยรวมเอาไว้

สายงานด้านการขายเป็นสายงานที่มีคุณค่าและเป็นที่ต้องการของบริษัทอย่างยิ่ง หากแต่การเริ่มต้นงานในสายงานด้านการขายโดยขาดการเตรียมพร้อมที่ดี ทำให้บุคลากรที่มีความสามารถจำนวนมากเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่องานขาย เกิดความท้อถอย ขาดกำลังใจในการพัฒนาทักษะด้านการขายของตนให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

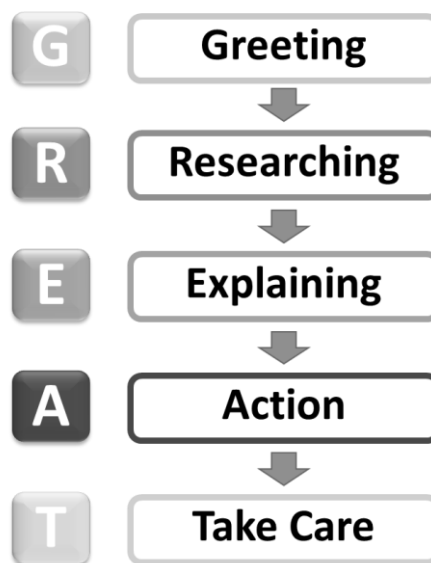
ปัญหาเหล่านี้ ส่วนหนึ่งเกิดจาก การที่ไม่เข้าใจงานขายโดยรวมอย่างถูกต้องตั้งแต่ต้น ทำให้มีกรอบความคิด (Mindset) และทัศนคติ (Attitude) เกี่ยวกับงานขายที่คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ส่งผลให้ขาดความภูมิใจในอาชีพและสายงาน เกิดความท้อถอยได้ง่ายเมื่อเจออุปสรรค ทำให้หมดกำลังใจที่จะพัฒนาทักษะและปรับปรุงการขายของตนให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ปัญหาอีกส่วนหนึ่งเกิดจากขาดทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการขายในช่วงเริ่มต้น บุคลากรถึงแม้มีกำลังใจมีความมุ่งมั่นและความกระตือรือร้นในการขาย แต่หากขาดทักษะ วิธีการ และเทคนิคในการขายที่ดี ก็ย่อมมีโอกาสประสบความสำเร็จในการขายได้น้อยกว่าที่ควร และเมื่อขาดทักษะความรู้พื้นฐานที่ดี ก็ขาดแนวทางที่จะพัฒนาเพื่อลดข้อผิดพลาดของตนเอง อาจจะต้องใช้การลองผิดลองถูก ซึ่งก็จะใช้เวลามากกว่าจะสามารถความสามารถในการขายของตนได้ ก็เป็นเหตุให้เกิดความรู้สึกท้อถอย มองว่างานขายเป็นสิ่งที่ยากเกินความสามารถ

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาสำหรับบุคลากรด้านการขายรุ่นใหม่ ที่เพิ่งเริ่มต้นงานในสายงานด้านการขาย ที่จะให้ทักษะและความรู้ด้านการขายที่ครอบคลุมทั้ง กรอบความคิด (Mindset) และทัศนคติ (Attitude) เกี่ยวกับงานขาย การเตรียมตัวก่อนการขาย ขั้นตอนในการขายที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเพิ่ม

โอกาสสำเร็จในการปิดการขาย ทักษะที่จำเป็นที่ช่วยให้ขายได้ง่ายขึ้น และแนวทางในการพัฒนาตัวเอง เพื่อยกระดับความสามารถในการขาย และเติบโตไปสู่ผู้บริหารด้านการขาย

หลักสูตรนี้จะเริ่มต้นโดยการสร้างเสริมกรอบความคิด (Mindset) และทัศนคติ (Attitude) ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการขาย รวมถึงแนวคิดที่สำคัญของการเป็นนักขายที่ดีผ่านการบรรยาย กรณีศึกษา และการแข่งขันประสบการณ์โดยนักขายมืออาชีพที่ประสบความสำเร็จ รวมทั้งกิจกรรมกลุ่มอย่างเบา

ในส่วนต่อมาเป็นพื้นฐานการขาย โดยเริ่มจากแนวทางในการเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มการขาย ซึ่งประกอบด้วยทำความเข้าใจสินค้า/บริการที่จะขาย และการหาข้อมูลเพื่อเข้าใจกลุ่มลูกค้า เป้าหมายของผลิตภัณฑ์นั้น จากนั้นจะเข้าสู่กระบวนการขาย โดยใช้ขั้นตอนการขายที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเพิ่มโอกาสสำเร็จในการปิดการขาย หรือ GREAT Model การเรียนในส่วนนี้จะใช้การปฏิบัติและแสดงบทบาทสมมุติ (Role Play) เป็นหลัก โดยมีการบรรยายประกอบในบางส่วน



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

และสอดแทรกเรื่องการรับมือกับความท้าทายต่างๆ ที่พนักงานขายต้องพบในการขาย ประกอบด้วย การรับมือกับข้อโต้แย้ง คำปฏิเสธ คำตำหนิหรือต่อว่า เพื่อให้พนักงานขายสามารถเอาชนะความท้าทายเหล่านี้ไปได้ โดยไม่เสียกำลังใจ

ในช่วงหลังของหัวข้อเรื่องการขาย จะเป็นการแสดงบทบาทสมมุติ (Role Play) เพื่อให้ผู้เรียนได้ทดสอบการขายตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ โดยวิทยากรเป็นผู้สังเกตและให้คำแนะนำ เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย และสามารถนำไปปฏิบัติจริงได้

ช่วงท้ายของหลักสูตรจะเป็นแนวทางในการปรับตัวเพื่อการขายที่ประสบความสำเร็จ และแนวทางในการบูรณาการทักษะ และพัฒนาตนเอง เพื่อให้สามารถตัวและวิธีการได้อย่างต่อเนื่อง ให้

สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีความแปรผัน (Dynamic) รวมถึงการพัฒนาตนเองเพื่อลดข้อผิดพลาดและสามารถเอาชนะอุปสรรคที่ใหญ่ขึ้นได้

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับผู้ที่กำลังเริ่มต้นในสายงานด้านการขาย โดยจะปูพื้นฐานที่จำเป็นทั้งกรอบความคิด (Mindset) ทักษะ (Attitude) เทคนิคด้านการขาย และทักษะที่จำเป็นสำหรับการขาย เพื่อให้ผู้เรียนที่ผ่านหลักสูตรนี้มีความพร้อมที่จะผสมผสานประสบการณ์และพัฒนาศักยภาพตนเองเพิ่มจากการปฏิบัติการขายจริง พร้อมทั้งจะเรียนรู้ทักษะด้านการขายในระดับที่สูงขึ้นเพื่อรองรับขนาดของการขายที่ใหญ่และสำคัญมากขึ้น และเติบโตไปสู่ระดับผู้บริหารด้านการขายในอนาคต

วัตถุประสงค์ :

1. ผู้เข้าอบรมมีทัศนคติที่ดีและถูกต้องสำหรับการเป็นนักขายที่จะประสบความสำเร็จ และมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้เข้าอบรมมีความสามารถดำเนินการขายให้บรรลุเป้าหมายโดยการใช้กระบวนการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีแนวทางในการเพิ่มยอดขายที่สามารถวัดผลได้ด้วยตัวเอง
3. ผู้เข้าอบรมสามารถทำความเข้าใจความต้องการและปัญหาของลูกค้าและนำเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาเหล่านั้นได้อย่างน่าติดตาม รวมถึงสามารถปิดการขายในจังหวะที่เหมาะสม

หัวข้อและสาระการเรียนรู้ :

| Session | ช่วงเวลา | รายละเอียดเนื้อหา |
|---------|----------------------------------|--|
| 1 | <u>วันที่ 1</u> 9:00-10:15 น. | ทัศนคติและกรอบความคิดของนักขายมืออาชีพ (Sales Attitude and Mindset) <ul style="list-style-type: none"> ● ความสำคัญของสายงานขาย และเส้นทางอาชีพ (Career Path) ด้านการขาย ● ทัศนคติของนักขายที่ประสบความสำเร็จ ● การพัฒนาทัศนคติเชิงบวก และความมั่นใจ กิจกรรม: สร้างความมุ่งมั่นเอาชนะความท้าทาย (Passion to Win) |
| 2 | 10:30-12:00 น. | การขายขั้นพื้นฐาน (Selling Foundation) <ul style="list-style-type: none"> ● หลักทั่วไปของการขาย ● ทำความเข้าใจสินค้า: คุณสมบัติ และคุณประโยชน์ ● ทำความเข้าใจลูกค้า: วิธีการสำรวจและวิเคราะห์ตลาด เพื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้าและการแข่งขัน ● ทำความรู้จักขั้นตอนในการขาย GREAT Model |

| Session | ช่วงเวลา | รายละเอียดเนื้อหา |
|---------|----------------------------------|--|
| 3 | 13:00-14:15 น. | <p>ขั้นตอนในการขาย (Selling Process)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Greeting - การทักทายลูกค้า: การจัดการภาพลักษณ์ของพนักงานขาย และการทักทายลูกค้า ● Research - การทำความเข้าใจลูกค้า: การสังเกต และการสอบถาม <p>Workshop & Role Play: การทักทายลูกค้า (Greeting) การทำความเข้าใจลูกค้า (Research)</p> |
| 4 | 14:30-16:00 น. | <p>ขั้นตอนในการขาย (Selling Process) (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Explaining - การนำเสนอและอธิบายเพื่อขาย: แนวทางในการนำเสนอคุณสมบัติ (Feature) และ คุณประโยชน์ (Benefit) ให้โดนใจลูกค้า <p>การสื่อสารเพื่อจูงใจและสร้างสัมพันธ์สำหรับการขาย (Persuasive Communication and Connection for Sales)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การสื่อสารเพื่อสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า ● เทคนิคในการเล่าเรื่อง (Story Telling) เพื่อโน้มน้าว ● การสร้างจุดสนใจ (Hook) และเริ่มต้นนำเสนออย่างมีพลัง ● การจัดการกับความท้าทายในการสื่อสาร <p>Workshop & Role Play: การนำเสนอและอธิบายเพื่อขาย (Explaining)</p> |
| | 16:00-16:30 น. | <p>สรุปเนื้อหาประจำวัน</p> <p>ถาม ตอบ</p> |
| 1 | <u>วันที่ 2</u> 9:00-10:15 น. | <p>ขั้นตอนในการขาย (Selling Process) (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Action – การลงมือปฏิบัติ: การปิดการขาย การตอบข้อโต้แย้ง และการ Up/Cross Sales ● การสังเกตความพร้อมและมองหาจังหวะในการปิดการขาย ● เทคนิคการปิดการขายรูปแบบต่างๆ <p>Workshop & Role Play: การปิดการขาย</p> |

| Session | ช่วงเวลา | รายละเอียดเนื้อหา |
|---------|----------------|---|
| 2 | 10:30-12:00 น. | การรับมือกับความท้าทายในการขาย <ul style="list-style-type: none"> ● การรับมือและจัดการกับข้อโต้แย้งและคำปฏิเสธ ● การรับมือและจัดการกับคำตำหนิหรือต่อว่า ● การจัดการกับความเครียด ● การพัฒนาวิกฤติให้เป็นโอกาส Workshop & Role Play: การรับมือและจัดการกับข้อโต้แย้ง คำปฏิเสธ และคำตำหนิ |
| 4 | 13:00-14:30 น. | Role Play: การขายตลอดทั้งกระบวนการ โดยมีวิทยากรเป็นผู้สังเกตและให้คำแนะนำ |
| 5 | 14:45-16:00 น. | การปรับตัวเพื่อการขายที่ประสบความสำเร็จ <ul style="list-style-type: none"> ● การวัดประสิทธิภาพของการขาย ● การตระหนักรู้ต่อภาวะปัญหาและความเปลี่ยนแปลง ● การปรับตัวต่อสถานการณ์ และปรับปรุงแผนการขาย การบูรณาการทักษะ และพัฒนาตนเอง <ul style="list-style-type: none"> ● การทบทวนประสิทธิภาพการขาย ● การตรวจสอบและพัฒนาทักษะตนเองอย่างต่อเนื่อง Workshop: การพัฒนาแผนปฏิบัติการเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง |
| 6 | 16:00-16:30 น. | สรุปเนื้อหาหลักสูตร ถาม ตอบ |

ผู้เข้ารับการอบรม :

นักขายหรือบุคลากรด้านการขายรุ่นใหม่ ที่เพิ่งเริ่มทำงานในสายงานด้านการขาย จำนวน 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