

หลักสูตร

นักขายอสังหาฯ มืออาชีพ จิตวิทยา ความเข้าใจลูกค้า และการเล่าเรื่อง

Trusted Sales : Customer Psychology,
Storyselling & Closing

หลักสูตร 1 วัน



02-003-2125



nartiya@kctathailand.com



kctathailand.com

Knowledge That Moves You

ที่มาและความสำคัญของการฝึกอบรม

การขายอสังหาริมทรัพย์มูลค่าสูงไม่ได้เกิดจากการนำเสนอข้อมูลโครงการหรือการใช้เทคนิคปิดการขายเพียงอย่างเดียว เพราะลูกค้าแต่ละกลุ่มมีแรงจูงใจ ความกังวล ความคาดหวัง รูปแบบการใช้ชีวิต และเหตุผลในการตัดสินใจแตกต่างกัน

หลักสูตรนี้จึงพัฒนาผู้เรียนให้สามารถเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง (Customer Insight) นำความเข้าใจนั้นมาสื่อสารคุณค่าผ่านเรื่องราว (Value-Based Story Selling) และสามารถรับมือกับข้อกังวลหรือข้อโต้แย้ง (Objection Handling) ด้วยวิจารณญาณและความเข้าใจลูกค้า

หลักสูตรพัฒนามาบนฐาน KCT Human Formation BOK โดยไม่ได้มุ่งให้ผู้เรียนเพียงจดจำเทคนิค แต่ใช้ประสบการณ์ การสะท้อนการเรียนรู้ การฝึกปฏิบัติ ข้อมูลสะท้อนกลับ และการฝึกซ้ำ เพื่อเปลี่ยนความรู้และเทคนิคให้กลายเป็นความสามารถและพฤติกรรมในการขายจริง เป้าหมายปลายทางคือการพัฒนา **นักขายมืออาชีพที่ได้รับความไว้วางใจ (Trusted Sales Professional)** ที่สามารถสร้างผลลัพธ์ทางการขายจากความเข้าใจลูกค้า การสื่อสารคุณค่าที่ตรงกับชีวิตของลูกค้า และการใช้วิจารณญาณอย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์



วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อพัฒนาพนักงานขายให้สามารถเข้าใจและวิเคราะห์พฤติกรรม แรงจูงใจ ความต้องการ ความกังวล และปัจจัยการตัดสินใจของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม (Customer Segment) พร้อมใช้การตั้งคำถามและการฟังเชิงลึกเพื่อค้นหาความเข้าใจลูกค้า (Customer Insight) ปัญหาหรือความต้องการสำคัญ (Pain Point) แรงจูงใจในการซื้อ (Buying Motivation) และคุณค่าที่ลูกค้าให้ความสำคัญ
2. เพื่อให้พนักงานขายสามารถนำความเข้าใจลูกค้า (Customer Insight) มาวิเคราะห์และแปลงเป็นแนวทางการนำเสนอคุณค่าของโครงการ พร้อมพัฒนาทักษะการขายด้วยเรื่องราวบนฐานคุณค่า (Value-Based Story Selling) ที่เชื่อมโยงกับความต้องการ อารมณ์ และเป้าหมายชีวิตของลูกค้า แทนการนำเสนอเฉพาะคุณสมบัติ (Feature) หรือข้อมูลของโครงการ
3. เพื่อให้พนักงานขายสามารถวิเคราะห์และรับมือข้อโต้แย้งหรือความกังวลของลูกค้า เช่น ราคา ทำเล ความคุ้มค่า การเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และความลังเลในการตัดสินใจ โดยใช้ความเข้าใจลูกค้าและการตอบสนองบนฐานคุณค่า (Value-Based Response) เพื่อช่วยให้ลูกค้ามองเห็นคุณค่าและทางเลือกได้ชัดเจนขึ้น
4. เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารและวิจารณ์ญาณในการขาย (Sales Judgment) ให้พนักงานขายสามารถเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับลูกค้าและสถานการณ์ สร้างความไว้วางใจ ลดแรงต้าน และนำบทสนทนาไปสู่การตัดสินใจซื้ออย่างเหมาะสม โดยไม่พึ่งพาการกดดันลูกค้า





เนื้อหาหลักสูตร (Course outline)

Session	Time	Detail (Course)
1	9:00-10:30 น.	Module 1 จิตวิทยาผู้ซื้อและการค้นหาความเข้าใจเชิงลึกของลูกค้า (Buyer Psychology & Customer Insight Lab) หัวใจของ Module นี้คือการเปลี่ยนจากการ “รู้ข้อมูลลูกค้า” ไปสู่การ “เข้าใจคนที่อยู่เบื้องหลังข้อมูล” 1. เข้าใจพฤติกรรม แรงจูงใจ และรูปแบบการตัดสินใจของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม (Customer Segment) ได้แก่ กลุ่มมูลค่า 5-10 ล้านบาท กลุ่ม 10-20 ล้านบาท และกลุ่ม 20 ล้านบาทขึ้นไป 2. เทคนิคการวิเคราะห์ความต้องการ (Needs) แรงจูงใจ (Motivation) ความกลัว (Fear) ความกังวล (Concern) ความคาดหวัง (Expectation) และผลลัพธ์ที่ลูกค้าต้องการจากการซื้อ อสังหาริมทรัพย์ 3. เทคนิคการมองลูกค้าให้ลึกกว่าข้อมูลพื้นฐาน เช่น งบประมาณ ราคา ทำเล พื้นที่ใช้สอย รูปแบบห้อง หรือคุณสมบัติของโครงการ (Feature) 4. เข้าใจความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าพูด สิ่งที่ลูกค้าต้องการ และ เหตุผลที่แท้จริงเบื้องหลังการตัดสินใจ 5. เทคนิคการฟังเชิงลึก (Deep Listening) และการตั้งคำถามเชิงลึก (Powerful Questioning) เพื่อค้นหาความเข้าใจลูกค้าที่แท้จริง (Customer Insight) 6. เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเหตุผลและอารมณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ (Rational & Emotional Decision Factors) WORKSHOP ห้องทดลองวิเคราะห์ลูกค้า (Customer Insight Lab) ผู้เรียนใช้กรณีลูกค้าจริง วิเคราะห์สิ่งที่ลูกค้าพูด ความต้องการที่มองเห็น ความต้องการที่ซ่อนอยู่ ความกังวล ปัจจัยการตัดสินใจ และคุณค่าที่ลูกค้ากำลังมองหา มิติการพัฒนาตาม KCT Human Formation ผู้เรียนฝึกชะลอการตีความและการรับนำเสนอ เพื่อพัฒนาความสามารถในการสังเกต รับฟัง ทำความเข้าใจ และใช้วิจารณ์ญาณก่อนเลือกวิธีการขาย

Session	Time	Detail (Course)
2	10:45-12:00	Module 2 เทคนิคการขายด้วยเรื่องราวที่เชื่อมโยงกับคุณค่าที่ใช้ (Story Selling the Right Value Technique) หัวใจของ Module นี้คือการเปลี่ยนจาก “การบอกว่ามีอะไร” ไปสู่ “การทำให้ลูกค้าเห็นว่าสิ่งนั้นมีความหมายต่อเขาอย่างไร” 1.เทคนิคทำความเข้าใจเชิงลึกของลูกค้า (Customer Insight) มาใช้เป็นฐานในการออกแบบการนำเสนอ 2.ฝึกเปลี่ยนจากการขายด้วยคุณสมบัติ (Feature-Based Selling) ไปสู่การขายด้วยคุณค่า (Value-Based Story Selling) 3.เทคนิคแปลงข้อมูลของโครงการ เช่น ทำเล พลังที่ชื้น พื้นที่ใช้สอย วัสดุ สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย การบริการหลังการขาย และภาพลักษณ์ของโครงการ ให้เป็นคุณค่าที่เชื่อมโยงกับชีวิตและเป้าหมายของลูกค้า 4.ฝึกจำแนกความแตกต่างระหว่างคุณสมบัติ (Feature) ประโยชน์ (Benefit) ความหมายต่อลูกค้า (Meaning) และคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ (Value) 5.เรียนรู้โครงสร้างการเล่าเรื่องขายที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centered Story Structure) 6.เทคนิคเลือกเรื่องราว ภาษา น้ำหนักของข้อมูล และวิธีการนำเสนอให้เหมาะกับลูกค้าแต่ละ Segment 7.เทคนิคเชื่อมโยงเรื่องราวกับความต้องการ เช่น ความสำเร็จ ความมั่นคง ครอบครัว คุณภาพชีวิต ความสะดวก ความเป็นส่วนตัว การลงทุน หรือภาพอนาคตที่ลูกค้าต้องการ WORKSHOP การสร้างเรื่องราวคุณค่าจากโครงการจริง (Customer Value Story Practice) ผู้เรียนเลือกข้อมูลโครงการจริงและออกแบบการนำเสนอสำหรับลูกค้าแต่ละ Segment จากนั้นทดลองนำเสนอและรับข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) มิติการพัฒนาตาม KCT Human Formation ผู้เรียนฝึกเปลี่ยนกรอบความคิดจาก “ฉันต้องการนำเสนออะไร” เป็น “ลูกค้าคนนี้ต้องการเข้าใจคุณค่าอะไร เพื่อประกอบการตัดสินใจของเขา” เป้าหมายจึงไม่ใช่เพียงการเล่าเรื่องให้น่าสนใจ แต่คือการพัฒนาความสามารถในการเลือกและสื่อสาร “คุณค่าที่ใช้ สำหรับลูกค้าที่ใช้” ในสถานการณ์ที่ใช้”



เนื้อหาหลักสูตร (Course outline)

Session	Time	Detail (Course)
3	13:00-14.30	Module 3 การรับมือข้อโต้แย้งอย่างมืออาชีพ (Handling Objection Mastery) หัวใจของ Module นี้คือการเปลี่ยนจาก “การพยายามเอาชนะข้อโต้แย้ง” ไปสู่ “การเข้าใจสิ่งที่อยู่เบื้องหลังข้อโต้แย้ง” 1. เข้าใจความแตกต่างระหว่างข้อโต้แย้ง (Objection) ความกังวล (Concern) ความลังเล (Hesitation) และการขอข้อมูลเพิ่มเติม (Information Request) 2. เทคนิคการรับมือสถานการณ์ที่พบบ่อยในการขาย อสังหาริมทรัพย์ เช่น ราคาสูงกว่าโครงการอื่น ทำเลไม่ตรงความต้องการ กู้ไม่ผ่าน ต้องการกลับไปพิจารณา ก่อน มีโครงการอื่นเป็นตัวเลือก หรือมีผู้ร่วมตัดสินใจหลายคน 3. เทคนิคการค้นหาความหมายและความกังวลที่ซ่อนอยู่เบื้องหลังคำพูดของลูกค้า (Hidden Concern) 4. เทคนิคการใช้ความเข้าใจเชิงลึกของลูกค้า (Customer Insight) เป็นฐานในการตอบข้อโต้แย้ง แทนการรับให้ส่วนลดหรือให้ข้อมูลเชิงเทคนิคเพียงอย่างเดียว 5. เทคนิคการปรับกรอบความคิดของลูกค้า (Reframing) เพื่อเชื่อมข้อกังวลกลับไปสู่คุณค่า ความคุ้มค่า ความมั่นใจ ความปลอดภัย คุณภาพชีวิต ภาพอนาคต หรือเป้าหมายที่ลูกค้าให้ความสำคัญ 6. เทคนิคการตั้งคำถามเพื่อค้นหาเหตุผลที่แท้จริงก่อนตอบข้อโต้แย้ง 7. เทคนิคการสื่อสารเพื่อลดแรงต้าน รักษาความไว้วางใจ และนำบทสนทนาไปสู่ขั้นตอนการตัดสินใจอย่างเหมาะสม 8. เทคนิคการประเมินว่าเมื่อใดควรอธิบายเพิ่มเติม เมื่อใดควรถามเมื่อใดควรรับฟัง เมื่อใดควรให้เวลาลูกค้า และเมื่อใดควรนำเข้าสู่การตัดสินใจ

เนื้อหาหลักสูตร (Course outline)

Session	Time	Detail (Course)
4	14:45-16:00	WORKSHOP สถานการณ์จำลองการรับมือข้อโต้แย้ง (Objection Handling Simulation) ผู้เรียนฝึกจากสถานการณ์จริงของลูกค้าแต่ละ Segment โดยไม่เน้นการท่องจำคำตอบสำเร็จรูป แต่ฝึกวิเคราะห์สถานการณ์ เลือกวิธีตอบทดลองใช้ รับข้อมูลสะท้อนกลับ และฝึกซ้ำ มีติการพัฒนาตาม KCT Human Formation ผู้เรียนพัฒนาจากการถามว่า “ต้องพูดอะไรเพื่อให้ลูกค้าซื้อ” ไปสู่การพิจารณาว่า “ลูกค้ากำลังกังวลเรื่องอะไร และฉันควรช่วยให้เขามองเห็นอะไรเพื่อให้เขาตัดสินใจได้ดีขึ้น” นี่คือการพัฒนาจากเทคนิคการรับมือข้อโต้แย้ง (Objection Handling Technique) ไปสู่การใช้วิจารณญาณในการขาย (Sales Judgment)





KCT ACADEMY

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- พนักงานขายและที่ปรึกษาการขายอสังหาริมทรัพย์ (Sales Consultant)

ระยะเวลาการฝึกอบรม

การอบรมใช้ระยะ 1 วัน (6 ชั่วโมง 09.00 น. - 16.00 น.) โดยการอบรมจะประกอบด้วยการบรรยายทฤษฎีและหลักการ กิจกรรมปฏิบัติการกลุ่มและการฝึกประยุกต์ความรู้จากการฝึกอบรม (ตามความเหมาะสม)

แนวทางที่ใช้ในการอบรม

ทฤษฎี 30 : ปฏิบัติ 70

ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้าอบรม

บรรยาย: ผู้เข้าอบรมได้เข้าไป “มีส่วนร่วม”

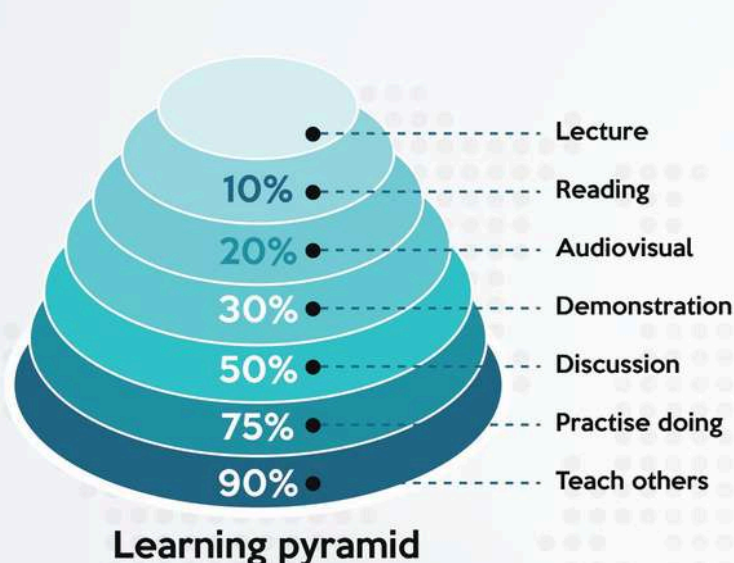
กิจกรรมกลุ่มระดมความคิด: เพื่อเห็น “ภาพที่ชัดเจน” มากยิ่งขึ้น

ตัวอย่าง/กรณีศึกษาประกอบ: วิเคราะห์เพื่อเข้าใจให้เชิงลึกเพื่อการ

การเสวนาตีความ: ประยุกต์ใช้

- การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที
- เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้ความรู้, การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง (Case Study and Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง

KCT ACADEMY LEARNING STYLES



- การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที
- เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้ความรู้ พร้อม VDO ประกอบการบรรยาย, กิจกรรมกลุ่มการระดมความคิด (Brainstorming) , การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง (Case Study and Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดความสนุกสนาน และสามารถเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง



KCT ACADEMY

“Our vision is to deliver quality, innovative HR programs & training courses that inspire people to reach their full potential for success”



KNOWLEDGE CASTLE TRAINING CO.,LTD. (HEAD OFFICE)
บริษัท โนว์เลดจ์ คาสเซิล เทรนนิ่ง จำกัด (สำนักงานใหญ่)

16 ซอยพระรามเก้า43 (ซอย 1 เสรี 4) แขวงสวนหลวง
เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250



02-003-2125



nartiya@kctathailand.com



<https://kctathailand.com>

