



Basic Professional Selling Skills

หลักการและเหตุผล

ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน (Disruption) นักขายในยุคสมัยใหม่ที่ดี จะต้องมีความรู้หลายวิธีที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า จนกลายเป็นที่ชื่นชอบ สำหรับวิธีการสร้างนักขายอย่างมืออาชีพนั้น องค์กรต้องสรรหาคู่มือที่มีคุณสมบัติโดดเด่นและมีบุคลิกภาพรวมถึงมุมมองความคิดที่ดีแล้ว อาจต้องมีวิธีการมัดใจลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจให้กับลูกค้าแบบยั่งยืน

สำหรับคุณสมบัติของพนักงานขายนั้น สิ่งที่ต้องมีเป็นอันดับแรก คือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้า มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้าด้วยวิธีการที่ยืดหยุ่นและเอาใจใส่ดูแลลูกค้า อดทนอดกลั้นเมื่อถูกลูกค้าตำหนิต่อว่า นอกจากนี้พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ด้วยบุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อย รวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

ประเด็นสุดท้าย พนักงานขายมืออาชีพ จะต้องมีความรู้เทคนิคในการขายอย่างเป็นลำดับขั้นตอนอย่างมืออาชีพองค์กรถือเป็นแกนหลักสำคัญในการกำหนดแนวทางการให้การนำเสนอขายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

หลักสูตรอบรมนี้เหมาะสำหรับ

- ผู้ที่ต้องการพัฒนาทักษะการพูด และบุคลิกภาพ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพด้านการขาย
- ผู้ที่ต้องการเสริมความมั่นใจในการพูด เมื่อต้องเผชิญหน้าลูกค้า ในทุก ๆ กรณี
- ผู้ที่ต้องพบปะลูกค้าเป็นประจำ เช่น พนักงานขาย พนักงานบริการ Customer Service ประชาสัมพันธ์

วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

1. เพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน และพัฒนาศักยภาพในการบริการให้เป็นที่ประทับใจในทิศทางที่ดีขึ้นในมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจขั้นตอนการขายและวิธีการบริการเพื่อสร้างความประทับใจสูงสุด อย่างมืออาชีพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้เทคนิค การเลือกใช้วิธี สำหรับการขาย และการบริการ กระตุ้นแรงจูงใจให้กับลูกค้าในแต่ละแบบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. เพื่อเสริมสร้างเทคนิคในการปลุกขุมพลังในตัวเอง และเพื่อร่วมงานให้มีกำลังใจและเป้าหมายในการทำงานเข้มแข็งขึ้น

หัวข้ออบรม

ในการฝึกอบรมนี้ มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มสมรรถนะและประสิทธิภาพในการอบรมอย่างแท้จริง โดยให้ความสำคัญกับวิธีการบริการที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจอยู่เสมอ เรียนรู้และเจาะลึกกับทักษะการบริการทั้ง 5 มิติสู่ความสำเร็จในงานบริการ โดยได้แบ่งออกเป็นแต่ละช่วง Module ดังนี้

Module 1 Good Personality for Excellence Sales and Service

- ✓ ความหลากหลายของลูกค้าและที่มาของความต้องการ
- ✓ ความสำคัญของ Sales Personal Inner
- ✓ การแต่งกายดีสร้างภาพลักษณ์น่าจดจำประทับใจ
- ✓ มารยาทและการวางตัวที่เหมาะสมของนักบริการ

Module 2 Emotion Control Skills

- ✓ การวิเคราะห์ห้วงภาวะทางอารมณ์ของตนเอง
- ✓ ทำความเข้าใจธรรมชาติอารมณ์ของมนุษย์
- ✓ วิธีการจัดระบบความคิดทางอารมณ์ให้เกิดเป็นทัศนคติเชิงบวก (Positive Thinking)
- ✓ การเผชิญหน้าและการจัดการกับอารมณ์เมื่อเจอกับลูกค้าเจ้าปัญหา ชี้วิน เอาแต่ใจ
- ✓ เทคนิคการควบคุม “สติ” เมื่อไม่สามารถยับยั้งอารมณ์ “โกรธ” ได้

Module 3 Listening & Speaking Skills

- ✓ ความสำคัญ จุดมุ่งหมาย และประโยชน์ของการฟังในการบริการ
- ✓ องค์ประกอบของการฟังในงานบริการ
- ✓ มารยาทของการเป็นผู้ฟังที่ดีในงานบริการ
- ✓ หลักการฟังเพื่อจับประเด็นสำคัญในรายละเอียดของลูกค้า
- ✓ การสรุปและตีความหมายอย่างสร้างสรรค์ในการรับฟังลูกค้า
- ✓ วิธีการรับฟังลูกค้าที่ถูกต้อง เมื่อถูกลูกค้าต่อว่าตำหนิ การให้บริการ
- ✓ การสร้างสมาธิและความอดทนในการฟัง

Module 4 Smart Selling

- ✓ กระบวนการขายแบบเขียน
- ✓ เทคนิคการปฏิเสธอย่างมีศิลปะ
- ✓ เทคนิคปิดการขายแบบลูกค้าประทับใจสุดๆ

Module 5 Smart following

- ✓ Case Study ของปัญหารูปแบบต่างๆที่มักเกิดขึ้นขณะให้บริการ
- ✓ หลักการเบื้องต้นในการรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น
- ✓ ลำดับ ขั้นตอน วิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างถูกต้อง
- ✓ การกระทำที่ฟังหลักเสียงเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการ
- ✓ เทคนิคการติดตาม การขาย เพื่อให้ไม่ลูกค้าเกิดความรำคาญใจ
- ✓ เทคนิคการแนะนำลูกค้าใหม่จากลูกค้าเก่า

ระยะเวลา : หลักสูตร 1 วัน (6 ชั่วโมง)

เทคนิคการฝึกอบรม

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

วิทยากรในการฝึกอบรม

อาจารย์ ดร.ธนภัทร ธรรมากัลยากุล



- (Ph.D. Candidate Management)
- รางวัล Top Sales MDRT 2559-2562
- ประสบการณ์บริหารทีมขาย 13 ปี
- รางวัล Citibank Asia top service 4 ปีซ้อน
- ปริญญาเอก ด้านการจัดการมนุษย์ และการพัฒนาทุนมนุษย์
- ประสบการณ์ด้านวิทยากร 11 ปี
- ที่ปรึกษาด้านการขายและบริการทั้งภาครัฐและเอกชน

กำหนดการ	วันที่ 7 สิงหาคม 2562	บุคคลทั่วไป	$3,900 + 273 = 4,173$
เวลา	09.00-16.00 น.	สมาชิก, โอนเงินก่อน 1 ส.ค.2562	$3,500 + 245 = 3,745$
สถานที่	โรงแรมไรซ์ สุขุมวิท ซ.26	สมัคร 3 คนขึ้นไป ท่านละ 3,200	$3,200 + 224 = 3,424$
		สมัคร 5 คนขึ้นไป ท่านละ 2,900	$2,900 + 203 = 3,103$

- หมายเหตุ
- ค่าลงทะเบียนเข้าร่วมสัมมนาสามารถนำไปลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลได้ 200%
 - ราคารวมเอกสารประกอบการสัมมนา, อาหารกลางวัน, น้ำชา-กาแฟ



บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด

34/289 หมู่บ้านไทยสมบูรณ์ 2 หมู่ที่ 2 ต.คลองสาม อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

โทร. 02-191-2509, 062-315-5283, 081-847-6341 โทรสาร 02-157-1599, 02-903-0080 ต่อ 5283

e-mail : knctrainingcenter@hotmail.com, www.knctrainingcenter.com

หลักสูตร **Basic Professional Selling Skills**

กำหนดการ **วันพุธที่ 7 สิงหาคม 2562** เวลา 09.00-16.00 น. โรงแรมอไรซ์ สุขุมวิท ซ.26

รายการค่าลงทะเบียน: 1 ท่าน	ราคา + vat 7 %	ราคาหลังหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<input type="checkbox"/> 3,900 + 273 = 4,173	<input type="checkbox"/> 4,173 - 117 = 4,056
สมาชิก, โอนเงินก่อน 1 ส.ค.62	<input type="checkbox"/> 3,500 + 245 = 3,745	<input type="checkbox"/> 3,745 - 105 = 3,640
	<input type="checkbox"/> สมัคร 3 คนขึ้นไป ท่านละ 3,200 3,200 + 224 = 3,424	<input type="checkbox"/> 3,424 - 96 = 3,328
	<input type="checkbox"/> สมัคร 5 คนขึ้นไป ท่านละ 2,900 2,900 + 203 = 3,103	<input type="checkbox"/> 3,103 - 87 = 3,016

รายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนา

- ตำแหน่ง..... มือถือ.....
Name..... Surname..... Position/Section.....
- ตำแหน่ง..... มือถือ.....
Name..... Surname..... Position/Section.....
- ตำแหน่ง..... มือถือ.....
Name..... Surname..... Position/Section.....
- ตำแหน่ง..... มือถือ.....
Name..... Surname..... Position/Section.....
- ตำแหน่ง..... มือถือ.....
Name..... Surname..... Position/Section.....

ที่อยู่เพื่อออกใบเสร็จ : (กรุณากรอกรายละเอียดให้ชัดเจนเพื่อความถูกต้องในการออกใบเสร็จ)

(บจก./บมจ./หจก./ส่วนบุคคล) ชื่อ..... เลขประจำตัวผู้เสียภาษี.....
 สำนักงานใหญ่ สาขา..... เลขที่..... หมู่..... อาคาร/หมู่บ้าน..... ชั้น.....
 ตรอก/ซอย..... ถนน..... แขวง/ตำบล..... อำเภอ/เขต.....
 จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... โทรสาร.....
 ผู้ประสานงาน..... มือถือ..... E-mail :

ต้องการหักภาษี ณ ที่จ่ายหรือไม่ ต้องการ ไม่ต้องการ

กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ในนาม บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด
 เลขที่ 34/289 หมู่บ้านไทยสมบูรณ 2 หมู่ที่ 2 ต.คลองสาม อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120
 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี : **0135556000220**

โอนเงินเข้าบัญชี : บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด ประเภทบัญชี ออมทรัพย์
 ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเขียร์รังสิต เลขที่บัญชี 364-236239-5
 ธนาคารกสิกรไทย สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต 2 เลขที่บัญชี 022-3-65013-9

กรุณาแฟกซ์ใบลงทะเบียนหรือหลักฐานการโอนเงิน มาที่ **02-157-1599, 02-903-0080 ต่อ 5283**

บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด

34/289 หมู่บ้านไทยสมบูรณ 2 หมู่ที่ 2 ต.คลองสาม อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

โทร. 02-191-2509, 062-315-5283, 081-847-6341 โทรสาร 02-157-1599, 02-903-0080 ต่อ 5283

e-mail : knctrainingcenter@hotmail.com, www.knctrainingcenter.com