



การขายทางโทรศัพท์ด้วยกลยุทธ์ 2 ทา (Inbound – Outbound Telesales Strategy)

การขายทางโทรศัพท์ ดูเป็นเรื่องง่ายๆ และเป็นช่องทางหนึ่งที่ลงทุนน้อยและทุกองค์กรเลือกใช้ องค์กรต่างๆ จึงใช้ "การขายทางโทรศัพท์" มาเป็น "กลยุทธ์" ทำธุรกิจ แต่ในความเป็นจริงกลับพบว่า “ทำไมพนักงานจึงทำยอดขายได้น้อยจัง ได้แต่การปฏิเสธ และรอติดต่อกลับ” หรือ “ช่างเสียเวลาและทรัพยากรที่ลงทุนลงแรงไป” แต่ ... ปัญหาที่ว่ำนี ! จะหมดไป...เมื่อก่านได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนี้

วัตถุประสงค์ : หลักสูตรนี้มุ่งหมายให้ผู้เข้ารับการเรียนรู้...

- + เพิ่มทักษะและเทคนิคในการขายทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
- + ขยายโอกาสการขายทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้อย่างยั่งยืน
- + แลกเปลี่ยนประสบการณ์และมุมมองกับผู้เข้าร่วมอบรมท่านอื่น และวิทยากร

หัวข้อเรียนรู้ :

- + 4 I. เป้าหมายของธุรกิจผ่าน "กลยุทธ์การขายทางโทรศัพท์"
- + 4 ธาตุ สำหรับคนที่ทำหน้าที่ "Telesales" หรือ "Telemarketing"
- + 4 จังหวะ ในการให้บริการทางโทรศัพท์
- + 6 ขั้นตอนการขายเชิงรุก (Outbound) ประกอบด้วย
 1. เปิดฉาก (Opening) 2 แบบ โดยการเขียนบทสนทนาขายจาก Selling point จากสินค้าและบริการด้วย "Punching Word Techniques" เพื่อนำเสนอ Product ให้ลูกค้าสนใจ
 - 1.1. IIUU Surprise
 - 1.2. IIUU Special Offer
 2. เก็บเกี่ยวข้อมูล (Probing) จากคู่สนทนา โดย "Questioning Techniques"
 3. เสนอแนะ (Presenting) ด้วยเทคนิค SAB-D Techniques
 - 3.1. Solution การแก้ปัญหา
 - 3.2. Advantage ข้อได้เปรียบ
 - 3.3. Benefit ผลประโยชน์
 - 3.4. Design รูปลักษณ์
 4. จัดข้อขัดข้อง (Objection Handling) ด้วย 9 เทคนิค เช่น
 - 4.1. Push Back
 - 4.2. Fact-Flip-Found
 - 4.3. Feel-Flip-Found
 5. ปิดการขาย (Closing) ด้วย 9 เทคนิค เช่น
 - 5.1. Either Or
 - 5.2. Next Step
 - 5.3. TCO Technique
 6. การต่อตลาด (Referral)

หัวข้อเรียนรู้ (ต่อ) :

- + 5 ขั้นตอนการขายเชิงรับ (Inbound) ประกอบด้วย
 - > สื่อสารประทับใจ
 - > จับประเด็นความต้องการได้
 - > ให้ความช่วยเหลือ
 - > หาโอกาสให้เกิดการขาย
 - > จากกันด้วยความประทับใจ
- + การวิเคราะห์และจัดการกับลูกค้าแต่ละประเภท เช่น
 - > ลูกค้าช่างพูด พูดมาก
 - > ลูกค้าพูดน้อย นิ่งเงียบ
 - > ลูกค้าเจ้าอารมณ์ เหวี่ยงวีน
 - > ลูกค้าช่างถาม ซักเยาะ
 - > ลูกค้าอื่นๆ เป็นต้น
- + กลยุทธ์การเพิ่มยอดขายทางโทรศัพท์ ประกอบด้วย
 - > การขายต่อเนื่อง (Cross Selling)
 - > การขายต่อยอด (Up Selling)
 - > การขายขยายวง (Affinity Selling)
 - > การคงอยู่ของลูกค้า (Customer Retention)
 - > การพยากรณ์พฤติกรรมของลูกค้า (Customer Behavior Prediction)
- + สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้

รูปแบบการเรียนรู้ :

- + บรรยายแบบกระชับ (Mini-lecture)
- + กรณีศึกษา พร้อมคำแนะนำในการนำไปปรับใช้ในการขายทางโทรศัพท์
- + ฝึกปฏิบัติตามโจทย์ที่กำหนด แสดงบทบาทสมมติ พร้อมคำแนะนำจากวิทยากร
- + กิจกรรมกลุ่ม พร้อมนำเสนอและอภิปรายร่วมกัน

ระยะเวลา : 1-2 วัน ตามที่องค์กรกำหนด

กลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการเรียนรู้ :

- + ผู้จัดการ และหัวหน้าทีมขายทางโทรศัพท์
- + พนักงานขายทางโทรศัพท์ที่สนใจเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง

หมายเหตุ : เนื้อหา Tailor-made ได้ตามความต้องการของลูกค้า โดยสามารถปรึกษาโดยตรงกับวิทยากร ที่ไอดีไลน์ C_orawong