



เทคนิคการขายอย่างที่ปรึกษา (Consultative Selling Techniques)

ทุกวันนี้ การแข่งขันของธุรกิจมีความรุนแรง ยากลำบากและหนักหน่วงยิ่งขึ้น เพราะนอกจากมีคู่แข่งที่เข้มแข็งแล้ว บรรดาลูกค้าก็มีความต้องการมากขึ้น เลือกหาข้อมูลสินค้า และสิทธิพิเศษต่าง ๆ ก่อนตัดสินใจซื้อ รู้จักวิเคราะห์เปรียบเทียบ ซึ่งใจถึงข้อดีข้อเสีย และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น เพื่อให้พนักงานขายและผู้ให้บริการอยู่รอดได้ในสถานการณ์ปัจจุบันนี้ จึงหลีกเลี่ยงไม่พ้นในการส่งเสริมพัฒนาทักษะความสามารถด้านการขายในเชิงที่ปรึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงสุดแก่พนักงาน

วัตถุประสงค์ : หลักสูตรนี้มุ่งหมายให้ผู้เข้ารับการเรียนรู้...

- + เข้าใจ “วิธีการสื่อสาร” ในฐานะของผู้นำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาการขายในสายตาลูกค้า
- + เข้าถึง “จิตวิทยาการขาย” ทำให้ “ลูกค้าตัดสินใจซื้อ” ด้วยความเต็มใจและมั่นใจในการตัดสินใจซื้อ
- + สามารถปฏิบัติหน้าที่ “ที่ปรึกษาการขาย” เป็นผู้ต่อยอดธุรกิจให้กับองค์กร และ “โอกาสทำกำไร” ให้กับลูกค้าแบบมืออาชีวะ
- + แลกเปลี่ยนประสบการณ์และมุมมองกับผู้เข้าร่วมอบรมท่านอื่น และวิทยากร

หัวข้อเรียนรู้ :

- + การพัฒนาสมรรถนะของท่านสู่การเป็น “ที่ปรึกษาการขาย”
- + หลักการพื้นฐานสำคัญในการขายสำหรับพนักงานขาย
- + Tell vs. Sell (บอก กับ ขาย) แตกต่างกันอย่างไรร
- + จิตวิทยาการขาย 5 ข้อ
- + 5 ขั้นตอนการขายแบบที่ปรึกษาการขาย (Workshop & Role play)
 - > การต้อนรับและสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า ขณะเข้ามาเยี่ยมชมที่สำนักงานขาย
 - > การสำรวจ สอบถามปัญหาความต้องการและช่วยลูกค้าประเมินสถานการณ์การซื้อ
 - > การสรุปประเด็นปัญหาความต้องการและการออกตำแหน่งผลิตภัณฑ์ให้ “ตอบโจทย์” ลูกค้า
 - > การเสนอแนะทางเลือก จัดข้อกังวลใจ และการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า
 - > การสรุปปิดการขาย และการเจรจาต่อรองในเงื่อนไข/โปรโมชั่น
- + จิตวิทยาการสื่อสารอย่างที่ปรึกษา ด้วย “I See U Techniques”
 - > I - Ideal คอยถึงความคิดในอุดมคติของลูกค้า เกี่ยวกับการแรงจูงใจในการซื้อ
 - > S - Situation คอยถึงสถานการณ์ ณ ปัจจุบันของสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ แนวโน้ม และโอกาส
 - > E - Experience คอยถึงประสบการณ์การใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ ที่ผ่านมของลูกค้า
 - > E - Expectation คอยถึงความคาดหวังที่พอเป็นไปได้และดีที่สุดในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าจากสินค้าที่เราเสนอแนะ
 - > U - Understood ความเข้าใจของลูกค้าในประเด็นต่าง ๆ เช่น สินค้า ผลประโยชน์ เงื่อนไข และอื่น ๆ

หัวข้อเรียนรู้ (ต่อ) :

- + การเขียนบทสนทนาการขายตามขั้นตอนการขายอย่างมีประสิทธิภาพการขาย
- + จิตวิทยาการเป็น “ที่ปรึกษาการขาย” 5 ประการ
- + ฝึกการใช้แบบวิเคราะห์ปัญหาความต้องการของลูกค้า (Workshop)
- + 8 กลยุทธ์การตอบโต้ได้แย่ง (Role play)
 - > เทคนิค ใช้ แต่
 - > เทคนิคเปรียบเทียบ
 - > เทคนิค ทำไม เพราะอะไร และทำไม
 - > เทคนิคชดเชย
 - > เทคนิคสอกลกลับ/บูมเมอแรง
 - > เทคนิคเลือกตอบ
 - > เทคนิคขงเอง กินเอง
 - > เทคนิค Feel-Felt-Found
- + 5 เทคนิคปิดการขาย (Role play)
 - > เทคนิคขอตรงๆ
 - > เทคนิคข้อดีข้อเสีย
 - > เทคนิคช่างทาสี
 - > เทคนิคอ้างอิง
 - > เทคนิคสองทางเลือก
- + สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้

รูปแบบการเรียนรู้ :

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

ระยะเวลา : 1 วัน ตามที่องค์กรกำหนด

กลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการเรียนรู้ :

- + ผู้จัดการ และหัวหน้าทีมขาย
- + พนักงานขายที่สนใจเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง

หมายเหตุ : เนื้อหา Tailor-made ได้ตามความต้องการของลูกค้า โดยสามารถปรึกษาโดยตรงกับวิทยากร ที่ไอดีไลน์ C_orawong