



# เพิ่มยอดขายด้วยยุทธวิธีเข้าถึงพฤติกรรมลูกค้า (Sales Increasing By Customer Insight)

การแข่งขันของธุรกิจในยุคปัจจุบันนี้ มีความรุนแรงมากขึ้น การขายด้วยวิธีการเดิมๆ ที่เรียกว่า Sales Force Oriented อาจไม่เพียงพออีกต่อไป เพราะทุกวันนี้ นอกจากคู่แข่งที่เพิ่มขึ้นอย่างมากแล้ว ลูกค้าก็มีพัฒนาการที่ก้าวหน้าเช่นกัน มีความรู้มากขึ้น เปรียบเทียบก่อนการตัดสินใจซื้อ เป็นต้น ดังนั้น แนวทางในการขายจึงต้องให้ความสนใจและเห็นความสำคัญของลูกค้ามากขึ้น โดยมุ่งศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมหรือ Lifestyle ของลูกค้าอย่างเข้าใจ ก่อนที่จะนำเสนอขายสินค้า ซึ่งเราเรียกว่าการขายที่มุ่งเน้นลูกค้า Customer Oriented ซึ่งนักจิตวิทยาพฤติกรรมศาสตร์ได้ศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมของคน จนสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับตัวให้เข้ากับสไตล์ลูกค้าแต่ละประเภทให้นักขายเปิดการขายได้เหมาะสมเจาะจงตรงกับประเภทของลูกค้า ยังผลให้บรรยากาศการขายราบรื่นและลงเอยสู่การปิดการขายได้อย่างลงตัวนั่นเอง

## วัตถุประสงค์ : หลักสูตรนี้มุ่งหมายให้ผู้เข้ารับการเรียนรู้...

- + รู้และเข้าใจหลักการในการทำความเข้าใจพฤติกรรมลูกค้า เพื่อการนำเสนอขายและให้บริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละประเภท
- + ประเมินบุคลิกภาพลูกค้าได้ใกล้เคียงกับตัวตนของเขาในเวลาที่รวดเร็ว ซึ่งเป็นดีต่อการขายและการบริการที่ตรงกับนิสัยลูกค้า
- + แลกเปลี่ยนประสบการณ์และมุมมองกับผู้เข้าร่วมอบรมท่านอื่น และวิทยากร

## หัวข้อเรียนรู้ :

- + **การวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าสู่การขายที่เหนือชั้น**
  - เหตุผลและข้อได้เปรียบจากการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า
  - วิธีวิเคราะห์และทำความเข้าใจกับลูกค้าภายใน 10 นาทีแรกของการสนทนา
- + **4C : ทฤษฎีวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า 4 ประเภท เพื่อเพิ่มยอดขายชนะใจลูกค้าและปิดการขายเหนือคู่แข่ง**

|               |                                                                                                                                                      |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cadector      | ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพเชื่อมั่นตนเองสูง ชื่นชอบเรื่องท้าทายและการเปลี่ยนแปลง ใจร้อน กล้าตัดสินใจฉับพลันทันที                                           |
| Cafe stylist  | ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพชอบการเข้าสังคม มีวิถีชีวิตสนุกสนาน ทำที่ตื่นตัว กระตือรือร้น มองโลกในแง่ดี และอารมณ์ดี มักเชื่อคนง่าย ร่วมมือ และเห็นอกเห็นใจคน |
| Calm manner   | ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพที่มีลักษณะนิ่งสงบ ชอบพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างรอบคอบ ไม่ค่อยแสดงท่าที เป็นผู้ฟังมากกว่าผู้ให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็น ระมัดระวัง |
| Conceptualist | ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพมั่นคง มีหลักการ ต้องการข้อมูลรายละเอียดมากมีการวางแผน มีเป้าหมายต่อการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ                                    |
- + **3V : หลักการวิเคราะห์เพื่อแยกแยะพฤติกรรมลูกค้า 4 ประเภท**
  - Visual ภาษากาย ท่าทาง การใช้มือ การนั่ง การยืน และแสดงออกทางสีหน้า
  - Verbal การพูด ลักษณะวิธีการสื่อสาร เช่น ช่างพูด ถามคำตอบคำ นิ่งรับฟังมากกว่าแสดงความคิดเห็น เป็นต้น
  - Vocal น้ำเสียง ลักษณะการใช้ระดับดังค่อยของเสียง ความเร็วช้าของการพูด
- + **สิ่งที่ต้องทำและอย่าทำในการขายกับลูกค้าแต่ละประเภท**
  - วิธีการที่จะเข้ากันได้กับลูกค้าแต่ละประเภท (ข้อควรทำ)
  - วิธีการที่ทำให้จืดจางและขายไม่ได้กับลูกค้าแต่ละประเภท (ข้อควรระวัง)
  - ปัจจัยส่งเสริมให้ขายได้ (Promotion Factors)
  - ปัจจัยบั่นทอนให้ขายไม่ได้ (Demotion Factors)

## หัวข้อเรียนรู้ (ต่อ) :

- + เทคนิคการฟังให้ออกว่าลูกค้าต้องการบอกอะไร เพื่อการขายที่โดนใจ
  - Message of Fact คืออะไร
  - Message of Feeling คืออะไร
  - Message of Opinion จะตอบสนองอย่างไร
- + **P-Q-R-S Techniques** : เทคนิคการนำเสนอสารกับลูกค้าเพื่อควบคุมทิศทางการขาย
  - P : เทคนิคการทอดความ เพื่อจับสัญญาณการซื้อของลูกค้าให้ได้
  - Q : เทคนิคการถาม เพื่อควบคุมและล้วงลึกในความต้องการของลูกค้า
  - R : เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก เพื่อแสดงความเข้าใจในความรู้สึกของลูกค้า
  - S : เทคนิคการสรุปประเด็น เพื่อการปิดการขายสู่ผลลัพธ์ที่พอใจทั้งสองฝ่าย
- + **8 ยุทธวิธีจัดการข้อโต้แย้งที่ได้ผลเลิศ**
  1. ยุทธวิธี Yes but
  2. ยุทธวิธี Why why why
  3. ยุทธวิธี Boomerang
  4. ยุทธวิธี Enclose
  5. ยุทธวิธี Comparison
  6. ยุทธวิธี Substitution
  7. ยุทธวิธี Cherry picker
  8. ยุทธวิธี Feel-Felt-Found
- + **8 ยุทธวิธีปิดการขายที่ได้ผลเลิศ**
  1. ยุทธวิธี Sign up
  2. ยุทธวิธี Balanced sheet
  3. ยุทธวิธี Two choices
  4. ยุทธวิธี Good chance
  5. ยุทธวิธี Referral
  6. ยุทธวิธี Next step
  7. ยุทธวิธี Trap
  8. ยุทธวิธี Dead line

สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้

## รูปแบบการเรียนรู้ :

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

**ระยะเวลา : 1-2 วัน ตามที่องค์กรกำหนด**

## กลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการเรียนรู้ :

- + ผู้จัดการและหัวหน้าทีมขาย หรือทีมบริการ

**หมายเหตุ :** เนื้อหา Tailor-made ได้ตามความต้องการของลูกค้า โดยสามารถปรึกษาโดยตรงกับวิทยากร ที่ไอดีไลน์ C\_orawong