



## **Sales Pro – Standard Course Outline**

### **วัตถุประสงค์**

- สร้างความเข้าใจพื้นฐานเรื่องวิธีการขายที่เป็นระบบ
  - ได้รับ How To ที่เฉพาะเจาะจง จับต้องได้ และวัดผลได้จริงโดยไม่ได้เป็นแค่แนวคิดอย่างเดียว
  - ประยุกต์เป็นพิมพ์เขียวที่สามารถใช้ได้ระยะยาวในทุกกลุ่ม
  - เข้าใจวิธีการคิดแบบ Growth Mindset ที่ฝึกฝนได้และประยุกต์เฉพาะสำหรับงานขายเพื่อใช้ร่วมกับทักษะทั้งหมด
- 
- 

### **หมวดหมู่ของเนื้อหา**

1. จิตวิทยาพื้นฐานการขาย
  2. ขั้นตอนก่อนการขาย
  3. การนำเสนอขาย
  4. การดูแลลูกค้าหลังการขาย
- 
-



## 1) จิตวิทยาพื้นฐานการขาย - หัวข้อเนื้อหา

### • จิตวิทยาพื้นฐาน

อธิบายจิตวิทยาพื้นฐานที่นักขายทุกคนต้องเข้าใจเพื่อปลดล็อกอุปสรรคหรือความเข้าใจผิดขั้นแรกให้ได้ เนื้อหานี้อธิบายวิธีที่ลูกค้าส่วนใหญ่คิดและมุมมองสำคัญที่นักขายทุกคนควรมีต่องานขาย ช่วยให้นักขายเริ่มต้นด้วยหลักคิดที่ถูกต้องไม่หลงทางและไม่เสียเวลาทำสิ่งที่ผิดโดยไม่รู้ตัว

### • กระบวนการตัดสินใจของลูกค้า

เข้าใจขั้นตอนทั้งหมดที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินใจ เปรียบเหมือนรู้เขารู้เรา พร้อมทั้งค้นพบได้ว่าลูกค้าน่าจะมีความสนใจหรือไม่ เพราะเหตุใด สุดท้ายนำมาซึ่งการเลือกกลยุทธ์การขายที่เหมาะสมที่สุดกับลูกค้าแต่ละรายในแต่ละขั้นตอนการตัดสินใจที่แตกต่างกัน

### • เทคนิคการฟัง

อธิบายหลักการ active listening หรือการฟังเชิงรุกที่นักขายเกิน 80% มักทำผิดพลาดและเป็นต้นตอสำคัญที่ทำลายภาพลักษณ์ที่ถูกต้องของนักขาย เนื้อหานี้จะทำให้ได้มาซึ่งการตอบรับที่สูงขึ้นจากลูกค้าทุกรายพร้อมทั้งความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้าในระยะยาว

---

## 2) ขั้นตอนก่อนการขาย - หัวข้อเนื้อหา

### • การคัดเลือกกลุ่มลูกค้า

เริ่มต้นตั้งแต่วิธีคัดเลือกกลุ่มลูกค้าที่เหมาะสมกับแผนธุรกิจโดยเฉพาะลูกค้ามุ่งหวัง กรอบที่มาของแหล่งลูกค้ามุ่งหวังทั้งหมดที่มีในตลาดพร้อมเข้าใจการจัดลำดับความสำคัญและความเหมาะสมในการเลือกติดต่อลูกค้ามุ่งหวังเหล่านั้น รวมถึงการชี้เป้ากลุ่มลูกค้าที่นักขายส่วนใหญ่มองข้าม พร้อมวิธีเพิ่มโอกาสในการปิดการขายกับกลุ่มลูกค้าเหล่านั้นที่สูงถึง 65% (อ้างอิงงานวิจัย)

### • เทคนิคการทำนัด

มอบสคริปต์ที่เพิ่มอัตราการรับนัดกว่า 3 เท่าตัว เข้าใจชุดคำพูดต้องห้ามที่ไม่ควรใช้และชุดคำพูดอันทรงพลังที่ช่วยเปิดประตูสู่โอกาสการเข้าถึงลูกค้าโดยเฉพาะในรูปแบบ cold call (การโทรจากข้อมูลดิบโดยลูกค้ายังไม่มีความสนใจ) สร้างความเป็นมืออาชีพตั้งแต่แรกที่แรกของการสนทนาและกาให้นักขายไม่กังวลต่อการทำงานเชิงรุกเพื่อมุ่งหาลูกค้าใหม่



#### • การเตรียมตัววางแผนก่อนเข้าพบลูกค้า

มอบ checklist ในการเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้าเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อวันสูงสุด รู้วิธีในการวางแผนเตรียมตัวเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มากขึ้นภายใต้เวลาเท่าเดิมพร้อมทั้งสร้างความมั่นใจสูงสุดก่อนการเข้าพบลูกค้าแต่ละราย นอกจากนี้ยังนำมาซึ่งภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพที่ลูกค้าสามารถสัมผัสได้จากการเตรียมตัวดังกล่าว

#### • การเปิดการขาย

ทราบเทคนิคสำคัญในการสร้างความประทับใจตอนแรกเจอ อะไรคือสิ่งที่ต้องหลีกเลี่ยงในการเปิดการขาย และอะไรคือสิ่งที่กระตุ้นให้ลูกค้าเลือกซื้อกับเราตั้งแต่ 5 นาทีแรกที่ได้พบ ช่วยร่นระยะเวลาในการขายได้ตั้งแต่เริ่มพร้อมทั้งได้มาซึ่งภาพจดจำในระยะยาว

---

### 3) การนำเสนอขาย - หัวข้อเนื้อหา

#### • การค้นหาความต้องการหรือปัญหาที่ลูกค้าประสบ

มอบเทคนิคในการถามคำถามที่ถูกต้องเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริง นอกจากนี้ยังสามารถกระตุ้นให้ลูกค้าได้มองเห็นปัญหาที่ซ่อนอยู่และพร้อมรับฟังทางแก้ที่จะมอบให้ สร้างภาพลักษณ์ความเป็นที่ปรึกษามากกว่าแค่พยายามขายเพียงอย่างเดียว

#### • การนำเสนอ

เข้าใจหลักการการนำเสนอที่ถูกต้องไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการนำเสนอ 1 ต่อ 1 รูปแบบ Pitching รูปแบบเอกสาร หรือรูปแบบสื่อต่างๆที่ส่งมอบให้ลูกค้า ช่วยดึงดูดความสนใจของลูกค้าตั้งแต่นาทีแรกและเพิ่มโอกาสในการปิดการขายให้สูงขึ้นทันทีตั้งแต่มั่นตอนการนำเสนอนี้

#### • การปิดการขาย

มอบ 8 เทคนิคในการปิดการขายที่สามารถเลือกประยุกต์ใช้ได้ตามสถานการณ์ที่ต่างกันออกไป ช่วยมีตัวเลือกในการปิดการขายที่เหมาะสม รู้ว่าต้องเตรียมตัวอย่างไรในการปิดการขาย และช่วยให้อัตราปิดการขายสูงขึ้นภายใต้ระยะเวลาที่สั้นลง

#### • การติดตามผล

เข้าใจเทคนิคสำคัญที่ใช้ร่วมกับการปิดการขายซึ่งได้แก่การติดตามผล รู้วิธีในการติดตามที่ไม่ทำให้ลูกค้าอึดอัด เข้าใจวิธีในการบันทึกผลการติดตามและการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ สุดท้ายนำมาซึ่งอัตราปิดการขายที่ยิ่งสูงขึ้นกว่าเดิมและเข้าใจการจัดการฐานลูกค้าที่มีศักยภาพ (pipeline) ด้วยวิธีการที่เป็นระบบระเบียบ



#### • การเจรจาต่อรอง

การเจรจาที่มีประสิทธิภาพเริ่มต้นจากการเตรียมตัวที่ละเอียด หัวข้อนี้จะชี้ให้เห็นการเตรียมตัวที่จะทำให้นักขายต่อไฟที่เหนือกว่าคู่แข่งเสมอ นอกจากนี้จะชี้ให้เห็นจิตวิทยาพื้นฐานเพื่อให้เข้าใจคู่แข่งละเอียดมากขึ้น มีเครื่องมือที่สามารถทำตามได้เป็นขั้นตอนเพื่อเป็นฝ่ายนำในการเจรจา รวมถึงวิธีในการปฏิเสธอย่างมืออาชีพและยังสามารถได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการแม้จะต้องปฏิเสธในสิ่งที่ถูกร้องขอก็ตาม

---

---

#### 4) การดูแลลูกค้าหลังการขาย - หัวข้อเนื้อหา

##### • การรักษาลูกค้าและหาลูกค้าบอกต่อ

ทราบวิธีเชิงรุกในการรักษาให้ลูกค้ามีการซื้อซ้ำในอัตราที่สูงกว่าเดิมถึง 4 เท่าตัว นอกจากนี้ยังสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดขึ้นกับลูกค้าและนำมาซึ่งลูกค้าแนะนำหรือบอกต่อ วิธีการดังกล่าวจะมีลำดับขั้นตอนรวมถึงการวางแผนที่จับต้องและคำนวณได้

##### • การขายเพิ่ม

เข้าใจช่องทางในการขายเพิ่มทั้งหมดที่ทุกธุรกิจสามารถประยุกต์ได้ รู้วิธีการวางแผนขายเพิ่มที่เป็นระบบตั้งแต่การวิเคราะห์โอกาสที่เหลืออยู่จากลูกค้าแต่ละราย กลยุทธ์การขายเพิ่มที่สร้างโอกาสในการปิดการขายสูงที่สุด พร้อมทั้งการจัดลำดับความสำคัญเพื่อให้ขายเพิ่มได้มากและเร็วขึ้นภายใต้ระยะเวลาเท่าเดิม

##### • การจัดการกับลูกค้า complain

มอบวิธีการที่เป็นลำดับขั้นตอนพร้อมสคริปต์ในการเจรจากับลูกค้าที่พบปัญหาจากความผิดพลาดในการบริการ ไม่กลัวกับการพุ่งชนปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถพลิกวิกฤตเป็นโอกาสโดยทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในวิธีการแก้ปัญหาดังกล่าวโดยกลับมาซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มมากกว่าเดิม

---

---