



Course outline

หลักสูตร สุดยอดการบริหารงานขาย...ของนักขายเชิงสร้างสรรค์

(หลักสูตร 3 วัน)

โดย

นาย ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic Development Consultant

"เป้าหมาย (Goal) นั้นเป็นของเรา เราเป็นผู้ที่ต้องการพิชิตเอง ไม่มีใครสั่ง !!! "

หลักการ/แนวความคิด

- หัวใจ “การขายอย่างสร้างสรรค์” อยู่ที่ตัวตนของนักขาย ไม่ใช่อยู่ที่กระบวนการขายหรือเทคนิคการขายต่างๆ เพราะสิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้มากที่สุดระหว่างการนำเสนอขายและปิดการขายนั้น ก็คือความรู้สึกของนักขายนั้นว่า มีความมั่นใจในสิ่งที่เสนอขาย , มีความเป็นผู้ให้บริการ และมีความสุขหรือสนุกกับงานขายมากเท่าไร
- ปัจจุบันอาชีพงานขาย มีความท้าทายมากยิ่งขึ้น เพราะความแตกต่างในเรื่องต่างๆมีน้อยลง เช่น คุณภาพของสิ่งที่นำเสนอขาย ก็มีความใกล้เคียงกันในสินค้า / บริการ ประเภทเดียวกัน , ราคาที่แตกต่างกันน้อยมาก ถ้าเทียบคุณสมบัติแบบเดียวกัน , ส่วนลดพิเศษ , ของแถม , แรงจูงใจอื่นๆ ก็ใกล้เคียงกันมาก สุดท้ายสิ่งที่ลูกค้าจะพิจารณาก็คงเหลือแค่ตัวตนของนักขายแล้วว่าจะสามารถชนะใจลูกค้าได้มากแค่ไหน
- การนำเสนอขายนั้น ไม่สำคัญเท่ากับ การรู้ความต้องการของลูกค้า เพราะหากเราไม่รู้ว่าลูกค้าต้องการอะไรที่แท้จริง สิ่งที่เรานำเสนอย่อมไม่ใช่สิ่งที่ลูกค้าต้องการ โอกาสปิดการขายก็จะเกิดขึ้นยากมาก เพราะคงไม่มีใครซื้อสินค้า / บริการในสิ่งที่ตัวเองไม่ต้องการแน่นอน
- การพัฒนาทีมงานขาย จึงมีความสำคัญอย่างมาก เพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของธุรกิจปัจจุบัน ซึ่งนับวันจะยิ่งรวดเร็วขึ้นเรื่อยๆ ทีมงานขายที่ไม่พร้อมกับการเปลี่ยนแปลง หรือไม่พัฒนาตัวเองอยู่เรื่อยๆก็ต้องออกจากอาชีพไปในที่สุด

- นักขายทุกคนมีความรู้ ความสามารถเพียงพอในระดับหนึ่ง แต่สิ่งที่แตกต่างกันมากที่สุดระหว่างนักขายที่ประสบความสำเร็จมาก กับนักขายที่ประสบความสำเร็จธรรมดา คือ **ความรักและทัศนคติเชิงบวกในงานขาย** ดังนั้นการพัฒนานักขาย จึงต้องทำทั้งด้าน **Hard Skill** และ **Soft Skill** ของนักขาย จึงจะทำให้เป็นนักขายที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง
- การพัฒนานักขายทุกคนให้สามารถเป็นมากกว่า **นักขาย** เป็นหัวใจขององค์กร ที่มีทั้งนักกิจกรรม นักฝึกอบรม ที่ปรึกษา และนักบริการ สำหรับลูกค้าคนสำคัญขององค์กร ด้วยโปรแกรมที่ทีมงานขาย ออกแบบมาอย่างเหมาะสมกับธุรกิจได้อย่างสมบูรณ์แบบ

คุณสมบัติที่สำคัญของนักขาย

- **การวิเคราะห์ตลาด และรู้ถึงความต้องการของลูกค้า**

: นักขายที่มีความสามารถมองเห็นตลาดอย่างชัดเจนว่า สินค้า / บริการของเขา เหมาะกับกลุ่มลูกค้าประเภทใด และขนาดตลาดใหญ่แค่ไหน ย่อมได้เปรียบนักขายทั่วไป เพราะจะทำให้เห็นเป้าหมาย และแนวทางที่จะเดินไม่ต้องเดินหลงทาง และถ้าให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าด้วยแล้วก็เชื่อมั่น ได้เลยว่าจะประสบความสำเร็จ
- **การกำหนดเป้าหมาย , แผนงาน , พยากรณ์ยอดขาย และติดตามผล**

: นักขายที่ทำงานมีระบบแบบแผน และเดินตามสิ่งที่กำหนดไว้ ด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเท มีระเบียบวินัยในแผนงาน , ทำต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย ย่อมเป็นนักขายที่ทุกองค์กรต้องการ
- **ทักษะและความรู้ในงาน (Hard Skill)**

: ทักษะและความรู้ในงานเป็นสิ่งสำคัญพื้นฐานที่นักขายต้องรู้และศึกษา พัฒนาตัวเองจนเชี่ยวชาญในงานนั้นๆ เช่น เรื่อง 5 รู้ , การนำเสนอขาย , เทคนิคการเจรจาต่อรอง , การบริหารยอดขาย เป็นต้น
- **ความรักในงานขาย (Soft Skill)**

: นักขายที่อยู่ในลำดับ 20 เปอร์เซ็นต์แรก ของนักขายในอุตสาหกรรมเดียวกัน จะมีความโดดเด่นในด้าน ความรักในงานขาย เพราะพวกเขาจะมีความสุขที่ได้ทำงานขายมากกว่าที่จะคิดว่าต้องทำงานขาย ดังนั้น พวกเขาจะพัฒนาตัวเองด้านต่างๆเหล่านี้อยู่เสมอ เช่น การขายด้วยใจ , การจูงใจผู้อื่น , ความคิดสร้างสรรค์ และภาวะความเป็นผู้นำ
- **การบริหารงานขาย (Sales Pipeline)**

: นักขายที่ดี จะไม่ได้คิดว่าตัวเองเป็นเพียงผู้ขาย แต่จะปฏิบัติตัวเป็นผู้บริหารงานขายมากกว่า ดังนั้นพวกเขาจะทำงานผ่านกระบวนการบริหารงานขาย (Sales Pipeline) เป็นสำคัญ ทำให้รู้ว่า มีลูกค้าคาดหวังอยู่ใน Sales Pipeline เพียงพอต่อเป้าหมายยอดขายหรือไม่

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

ครั้งที่ 1 : การจัดทำแผนการขายเชิงรุก

- ✦ ตรวจสอบสุขภาพของการทำงานขาย
 - คุณเป็นนักขายประเภทไหน
 - ตรวจสอบสุขภาพของการทำงานขาย
 - แนวความคิดด้านงานขายของคุณ
- ✦ กลยุทธ์การทำงานขายเชิงรุก
 - การเตรียมตัวเรื่อง 5 รู้
 - การนำเสนออย่างมืออาชีพ
 - การเจรจาต่อรองแบบ win : win
 - เทคนิคปิดการขายอย่างสร้างสรรค์
 - การบริหารหลังการขาย
- ✦ การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขัน
 - ขนาดของตลาดที่เรารับผิดชอบ
 - เทคนิคการวิเคราะห์ตลาดด้วย Model ต่างๆ
 - เป้าหมายยอดขายกับความเป็นไปได้
- ✦ การบริหารงานขายอย่างเป็นระบบ
 - เทคนิคการตั้งเป้าหมายย่อยเพื่อบรรลุเป้าหมายใหญ่
 - สร้างพิมพ์เขียวงานขายของตัวเอง (Blue Rint)
 - สร้างฐานลูกค้าใหม่ด้วย Sales Pipeline
 - พยากรณ์ยอดขายให้แม่นยำ (Salea Forecast)
- ✦ การบ้านเพื่อสร้าง “ คัมภีร์ ” การขายของตัวเอง

ครั้งที่ 2 ตรวจสอบศักยภาพการขายของนักขาย (Clinic พนักงานขาย)

- ✦ นำเสนอ “ คัมภีร์ ” การขายของตัวเอง
 - การวิเคราะห์ขนาดของตลาด
 - บทพูดสำหรับนักขาย
 - การจัดทำข้อมูลบริหารงานขาย
 - คุณสมบัติเด่นของตัวเอง
- ✦ นักขายพิชิตเป้าหมาย
 - นักขายที่องค์กรต้องการ
 - คุณสมบัติหลักของนักขายพิชิตเป้าหมาย
 - หลักสำคัญที่ยิ่งใหญ่ของงานขาย
 - สร้างเสริมทัศนคติเชิงบวกในงานขาย
- ✦ เทคนิคการขายสินค้าอุตสาหกรรม
 - แนวความคิดของการขายคุณค่า
 - การสร้างโอกาสการขายใหม่
 - การประเมินความเหมาะสม
 - การกำหนดกลยุทธ์
 - การจัดการข้อโต้แย้งในงานขาย
 - เจรจาต่อรองอย่างมีชั้นเชิง
 - ศิลปะการปิดการขายอย่างเหนือชั้น
- ✦ กำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ และแผนงาน
 - เป้าหมาย (Goal) กำหนดทิศทาง
 - การเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสม
 - สร้างแผนงานขายอย่างมีระบบ
 - ลงมือปฏิบัติด้วยความมุ่งมั่น
 - สร้างความสุขกับการทำงานขาย
- ✦ การบ้านเพื่อสร้าง “ คัมภีร์ ” การขายของตัวเอง

ครั้งที่ 3 การพัฒนาทีมงานขาย

- ✦ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ การใช้เทคนิคการ
ขายของตัวเอง
- ✦ ก้าวข้ามหลุมพรางที่สกัดกั้นศักยภาพ
 - การเอาชนะความกลัว
 - การออกจาก Comfort Zone โดยการเปลี่ยนแปลง
 - สร้างแรงจูงใจกับเป้าหมาย
 - ค้นหาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง
 - กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานใหม่
- ✦ เทคนิคการเขียนแผนงานขายให้แม่นยำ
 - ประเมินสถานการณ์ตามความเป็นจริง
 - Focus ถูกคำหลักที่สำคัญ
 - วางแผนงานให้ละเอียด
 - ปฏิบัติตามแผนอย่างมีวินัย
- ✦ การพัฒนาตัวเอง
 - การมีระเบียบวินัย
 - มุ่งมั่นในเป้าหมาย
 - ความรับผิดชอบ
 - ทักษะคิดเชิงบวกในการทำงาน
- ✦ การสร้างทีมงานขายให้เป็นมากกว่า นักขาย
 - นักกิจกรรม
 - นักฝึกอบรม
 - ที่ปรึกษา
 - นักบริการ

แนวทางการฝึกอบรม

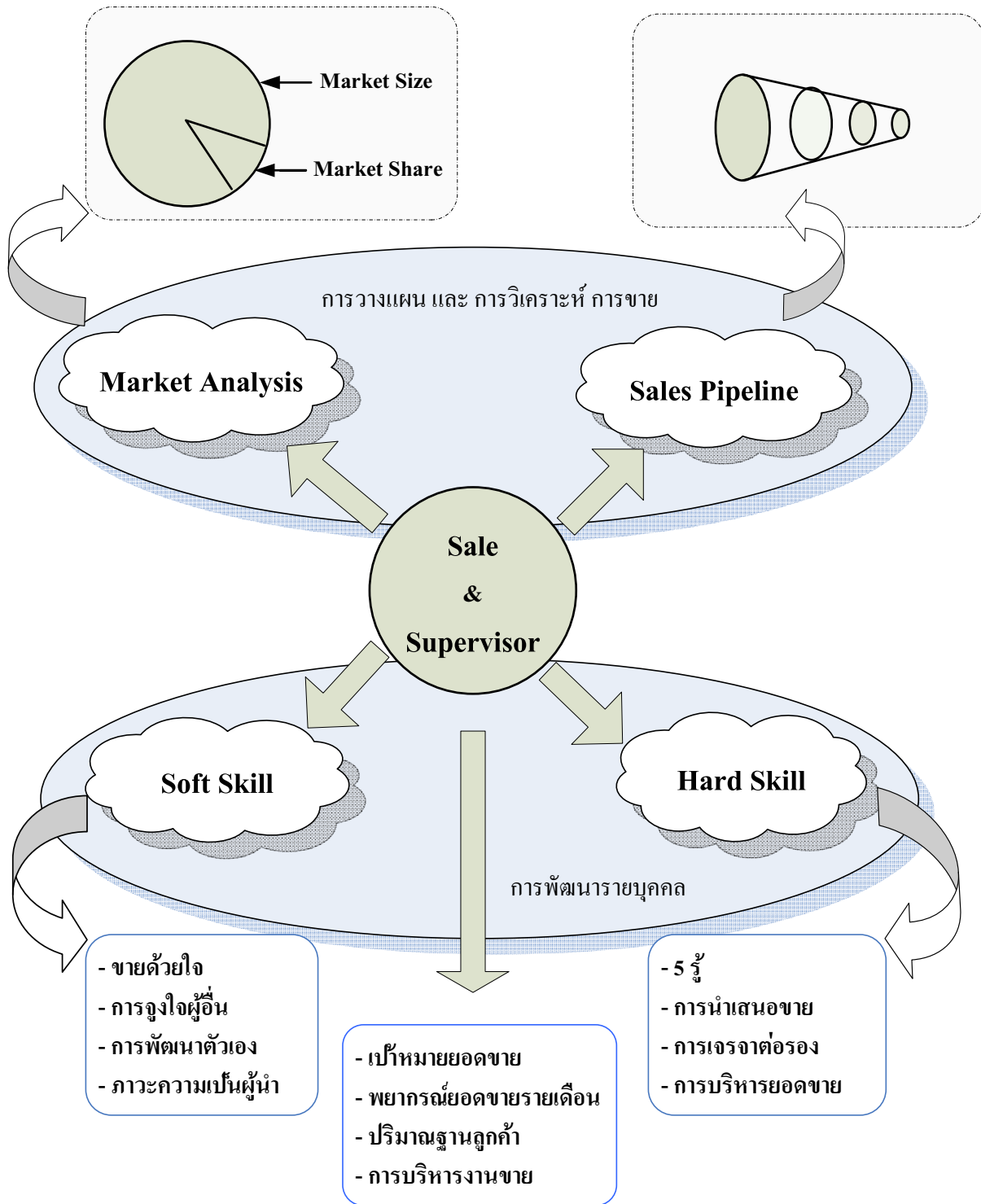
✦ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ทำให้ผู้เรียนรู้ได้ใช้ความคิดและประสบการณ์ของตัวเอง เพื่อดึงศักยภาพที่มีอยู่ภายในตัวเอง ออกมาใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

- ✦ การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
 - การบรรยาย : อ้างอิงทฤษฎีที่ตรงกับผู้เรียนมากที่สุด
 - Work Shop : ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน
 - การนำเสนอ : ฝึกฝนการแสดงออกและการทำงานเป็นทีม
 - การตอบคำถาม : กระตุ้นให้ผู้ฝึกอบรมได้คิดและแสดงความคิดเห็น

✦ กำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้ฝึกอบรมมองเห็นตัวเอง , อยากเปลี่ยนแปลงตัวเองและนำสิ่งที่อยากพัฒนา ไปวางแผนเพื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลงด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องมีใครบังคับ ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและรับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงด้วยตัวเอง

✦ แบบฝึกฝนที่ออกแบบด้วยตัวเอง เพื่อนำไปทำซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติของตัวเองในที่สุด ทำให้การเปลี่ยนแปลงเกิดความยั่งยืน

กรอบในการฝึกอบรม (Course Framework)



ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานขาย
- ✓ เจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายขาย
- ✓ ผู้จัดการทีมงานขาย
- ✓ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานขายและการตลาด

ตัวอย่าง Work Shop / กรณีศึกษา



★ ตัวอย่าง Work Shop หัวข้อ “การทำพิมพ์เขียวงานขายของตัวเอง”

✧ วัตถุประสงค์

- เพื่อให้พนักงานขายสามารถวางแผนลูกค้าเป้าหมายที่คาดหวังจะดำเนินการปิดการขายได้มีมากขึ้น
- เพื่อให้พนักงานมองเห็นภาพงานขายของตัวเองกับลูกค้าเป้าหมายหลัก ว่าเราต้องดำเนินการอย่างไรกับเขาบ้าง

✧ แนวทางในการดำเนินการ

- คัดเลือกลูกค้าเป้าหมายหลัก โดยใช้ทฤษฎี 80 : 20 หมายถึงลูกค้าที่ให้ผลตอบแทนที่บริษัทค่อนข้างสูงมาทำ Blue Print
- กำหนดรายชื่อลูกค้าหลังลงในตารางเพื่อการวิเคราะห์ โดยในตารางมีหัวข้อหลัก ดังนี้
- ตาราง Blue Print อาจทำเป็นประจำปี หรือ ประจำเดือน และคอย Update อยู่เรื่อยๆ อาจเริ่มต้นที่ Excel File แล้วขยายไปเรื่อยๆ ก็ได้

✧ ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

- สามารถประมาณการรายได้ทั้งปี ในเบื้องต้นได้ว่า มีลูกค้าเท่าไร
- ผู้บริหาร สามารถใช้ในการติดตาม และช่วยเหลือพนักงานขาย สำหรับลูกค้ารายใหญ่
- พนักงานขายมีแผนในการทำงานที่ชัดเจน แม่นยำ
- การติดตามผลใช้เวลาไม่ยืดยาว ไม่เสียเวลากับลูกค้าทั่วไป เน้นที่รายสำคัญ
- พยากรณ์ยอดขายได้แม่นยำขึ้น

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม (รูปแบบการฝึกอบรมโดยรวม)

- ❖ สรุปภาพรวมของหลักสูตร “นักคิดพิชิตเป้าหมาย”
 - ทำให้รักใน งานขาย มากกว่าการขายได้
 - ปัจจัยสำคัญต่างๆ สามารถมองเป็น อุปสรรค หรือ โอกาส
 - เป้าหมาย ต้องเป็นของเรา และมองเห็นประโยชน์

- ❖ สิ่งที่คุณชอบ
 - การทำงานอย่างมีแบบแผน
 - เป้าหมาย
 - Blue Print
 - Sales Pipeline

} สามารถนำไปใช้ได้จริง
 - การตอบคำถาม – ด้วยรูปแบบของ Coaching
 - การเอาชนะคู่แข่ง – ที่ยึดลูกค้าไว้ได้แล้ว
 - การเข้าพบผู้มีอำนาจตัดสินใจ (ระบบ “C”)
 - การทำให้ลูกค้าพูดซื้อต่อรองก่อน – Menu (อาวุธ) ให้ลูกค้าเลือก
 - การทำให้หัวหน้ายอมรับ – เข้าไปบอกโดยตรง (ไม่ต้องนินทา)

- ❖ ประเด็นที่ทำให้ Class สนุก
 - กระตุ้นให้เกิดคำถามยากๆ
 - เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (ไม่ต้องเขียนก็ได้ ขอให้พูดคุยกัน)
 - สร้างประเด็นเพื่อให้เขานำไปใช้ เช่น
 - เสนอโครงการ
 - พูดคุยกับหัวหน้า
 - การขออนุมัติ