

## ถอดรหัสลูกค้าสู่ความสำเร็จ Decoding the Customer

### หลักการและเหตุผล

“เชื่อหรือไม่ว่าท่านสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการขายสินค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างง่ายดาย เพียงแค่ท่านรู้จักและเข้าใจสไตล์การขายของตนเองและสามารถปรับสไตล์ของตนเองให้เข้ากับสไตล์ของลูกค้าได้” ด้วยเหตุผลที่ว่าลูกค้าแต่ละคนมีสไตล์ที่แตกต่างกัน ดังนั้นความท้าทายจึงอยู่ที่จะทำอย่างไรจึงจะสามารถปรับสไตล์การขายของตนเองให้เหมาะสมกับสไตล์ของลูกค้าได้ ท่านสามารถค้นหาคำตอบได้ในหลักสูตรนี้ซึ่งได้นำเอาแนวคิด DISC ซึ่งเป็นเครื่องมือที่แบ่งคุณลักษณะและพฤติกรรมของคนออกเป็น 4 ประเภทมาช่วยให้ความเข้าใจในคุณลักษณะและพฤติกรรมการแสดงออกของคนซึ่งจะนำไปสู่ความเข้าใจถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล ในหลักสูตรนี้ผู้เข้าอบรมยังจะได้ทำบททดสอบ DISC เพื่อทราบคุณลักษณะและพฤติกรรมที่แท้จริงของตัวเองอันจะนำไปสู่การปรับสไตล์การขายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้เข้าอบรมจะได้ร่วมกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการปรับสไตล์การขายของตนเองให้เหมาะสมกับสไตล์ของลูกค้าทั้ง 4 ประเภท

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- เรียนรู้ความแตกต่างของคนโดยใช้แนวคิด DISC
- ได้รู้จักเข้าใจสไตล์ของตนเองและมุมมองต่อพฤติกรรมของตนเองที่มีต่อลูกค้า
- เรียนรู้สไตล์ของลูกค้าทั้ง 4 ประเภท
- พัฒนาการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้
- เข้าใจแนวทางการปรับสไตล์การขายของตนเองให้เข้ากับสไตล์ของลูกค้าแต่ละประเภท
- สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการขายและเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า

### เนื้อหา

- ความเข้าใจในรูปแบบของพฤติกรรม (Behavioral Style) และการรับรู้ (Perception)
- รูปแบบความแตกต่างของคน: บุคลิกภาพ (Personality)
- การประเมินคุณลักษณะและพฤติกรรมของตนเอง (SelfAssessmentYour Style)
- กิจกรรมการเข้าใจสไตล์ของตนเอง (Miracle Sweet )
- การวิเคราะห์คุณลักษณะและพฤติกรรมของนักขายทั้ง 4 รูปแบบ (DISC Model)
- นักขายสไตล์นักปฏิบัติ
- นักขายสไตล์นักเจรจา
- นักขายสไตล์นักประสาน
- นักขายสไตล์นักวิเคราะห์
- จุดเด่นและจุดที่ต้องระมัดระวังของนักขายแต่ละสไตล์
- ข้อเสนอแนะในการพัฒนาตนเองสำหรับนักขายแต่ละสไตล์
- การวิเคราะห์คุณลักษณะและพฤติกรรมของลูกค้าทั้ง 4 สไตล์ (Customer Analysis)
- ลูกค้าตรงไปตรงมา
- ลูกค้าช่างคุย
- ลูกค้าขี้เกรงใจ
- ลูกค้ามาตรฐานสูง
- ข้อเสนอแนะในการเข้าพบลูกค้าประเภทต่างๆ
- เทคนิค 3 V ในการอ่านสไตล์ลูกค้า
- กิจกรรมการอ่านสไตล์ของลูกค้า ( VDO Clip จากต่างประเทศ )
- Workshop: การวิเคราะห์ลูกค้าด้วยเทคนิค 3 V
- บทบาทสมมติ: ปรับสไตล์การขายของคุณให้เหมาะสมกับสไตล์ของลูกค้า

## รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

## เหมาะสำหรับ

พนักงานขาย หัวหน้าแผนกขาย ผู้จัดการขายที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในงานขายและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

## วิทยากร

อาจารย์ทัศน์ จารุศักดิ์ศรี