

## กลยุทธ์การบริการและการขายเพื่อเพิ่มยอดขาย

### หลักการและเหตุผล

ในสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน การขายและบริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญยิ่ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการเพิ่มยอดขายทั้งในระยะสั้นและระยะยาว นักขายต้องมีทักษะการขายและการบริการที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า จนส่งผลให้ “จากลูกค้า กลาย ลูกค้าประจำได้”

หลักสูตรนี้จึงพัฒนาขึ้นเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้เทคนิคการเพิ่มยอดขายด้วยกลยุทธ์ต่างๆ ทางด้านการขายควบคู่ไปกับการบริการ ซึ่งเมื่อจบการอบรม พนักงานสามารถสร้างยุทธวิธีในการเพิ่มยอดขายและประยุกต์ต่อยอดความรู้ได้ด้วยตนเอง

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบเทคนิคด้านการเพิ่มยอดขายและได้มุมมองใหม่ๆด้านเทคนิคการขายและบริการที่ดี
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้อย่างเหมาะสม

### เนื้อหา

Module 1: สับคมสุดยอดนักขายเพื่อเพิ่มยอดขาย

1. บทบาท และ หน้าที่ของพนักงานขายเพื่อเพิ่มยอดขาย สร้างความเข้าใจและให้ตระหนักถึงหน้าที่ที่ต้องทำ
2. เรียนรู้และเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้า
3. การบริหารลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดขาย \*\*\*จัดทำพิเศษให้\*\*\*
4. ขั้นตอนการขายอย่างเป็นระบบเพื่อเพิ่มยอดขาย – สร้างให้นักขาย ขายอย่างมืออาชีพ
  - 4.1 การเตรียมตัวของพนักงานขาย- เตรียมตัวให้พร้อมก่อนออกสนามรบ มีชัยไปกว่าครึ่ง
  - 4.2 การเสนอขายและการแก้สถานการณ์ต่างๆ
    - การเปิดการขาย – เทคนิคการเตรียมความพร้อมระหว่างพนักงานกับลูกค้า ก่อนการขาย
    - การนำเสนอผลิตภัณฑ์- นำเสนอสินค้าอย่างมืออาชีพ ให้ลูกค้าตาสว่าง
    - การตอบคำถาม ข้อโต้แย้ง และ เจรจาต่อรอง- จัดการและรับมือกับข้อโต้แย้งอย่างเป็นระบบ
    - การปิดการขาย- ปิดการขายเมื่อไร ปิดอย่างไรจึงจะเหมาะสม และ ได้ออเดอร์
  - 4.3 การติดตามผลและบริการหลังการขาย- บริการอย่างไรให้ลูกค้าประทับใจและซื้ออีก
5. ข้อควรปฏิบัติในขณะขายเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (สิ่งที่นักขายต้องทำ เพื่อให้เป็นนักขายมืออาชีพ ที่ลูกค้าให้ความเชื่อมั่น)
6. การทบทวนการขาย – ขายได้ หรือ ไม่ได้ มาจากสาเหตุอะไร เรียนรู้ไว้จะได้ไม่พลาดอีก
7. บุคลิกภาพที่ดีของพนักงานขาย
8. กิจกรรมจำลองสถานการณ์การขาย

Module 2: Your Customer Heart is Your

9. สุดยอดบริการให้โดนใจลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจไม่รู้ลืม
10. บริการกระชับมิตร สร้างความรู้สึกเพื่อนบริการเพื่อน
11. กิจกรรม “เข้าอกเข้าใจลูกค้า”- เน้นการปฏิบัติอย่างเข้าใจลูกค้า (ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างดีเลิศ)
12. คุณสมบัติ EQ ผู้ให้บริการ – เรียนรู้เพื่อปรับปรุงตนเอง
13. ปรับตัวผู้ให้บริการ บริการด้วยใจ (“Service Mind”)
14. สรุป คำถามและคำตอบที่นักขายต้องการรู้- ทักษะจำเป็นสำหรับพนักงานขาย

### วิธีการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

### วิทยากร

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ