

## หลักสูตร การพัฒนาบุคลิกภาพและนำเสนอการขายอย่างมืออาชีพ (Personality & Sales Presentation Pro)

### 📌 หลักการและเหตุผล

บนโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และไร้พรมแดน โลกที่แบบราบ เต็มไปด้วยกระแสของการเปลี่ยนแปลง เพื่อการพัฒนา และแน่นอนที่สุดคือการต่อสู้แข่งขันกัน ในเชิงธุรกิจในรูปแบบแตกต่างหลากหลาย คนทำงานทุก ท่านที่ต้องติดต่อสื่อสารทำธุรกิจในประเทศ หรือระดับสากล คงหลีกเลี่ยงไม่พ้นการติดต่อ การสื่อสาร การนำเสนอ และการขายสินค้า หรือบริการ ซึ่งต้องมี กระบวนการของการให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในตัวสินค้า สร้างสรรค์และ นำเสนอในมุมมองที่จำเป็นต่อการตัดสินใจของลูกค้าตามการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทักษะการขายถือเป็นหัวใจของ ธุรกิจที่ทำรายได้เข้าสู่องค์กร เป็นกองทัพที่บ่งชี้ถึงความอยู่รอดหรือความรุ่งโรจน์ขององค์กร ที่ต้องทำการฝึกฝน พัฒนาให้มีคุณภาพกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และสร้างยอดขายที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต พร้อมไปด้วย ศักยภาพที่จะนำพาองค์กรสู่ความรุ่งโรจน์ในโลกใบใหม่ ทางวิทยากรจึงได้พัฒนาหลักสูตร "การพัฒนาบุคลิกภาพ และการนำเสนอการขายอย่างมืออาชีพ" (Personality & Sales Presentation Pro) เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถ พัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะการเข้าพบลูกค้าในงานขาย และงานบริการรวมถึงปรับเปลี่ยนทัศนคติในงานขาย ให้มี จิตใจรักงานขาย มีชีวิตชีวา สดชื่นกระตือรือร้นกับงานขาย มีศิลปะการพูด การสื่อสารและการนำเสนอ และมี บุคลิกภาพเพื่องานขายอย่างมืออาชีพ ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ธุรกิจและเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

### 📌 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ผู้เข้าอบรมมีความเชื่อมั่น และศรัทธาในตนเอง และงานขาย ในสินค้า หรือบริการ และในองค์กร
- ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ในกระบวนการและขั้นตอนขาย มีทักษะการเจรจาต่อรอง การปิดการขาย อย่างมืออาชีพได้เป็นอย่างดี
- ผู้เข้าอบรมเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร
- ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะและการนำเสนอการขายด้วย Model P-I-S-E-S-A อย่างมืออาชีพ
- ผู้เข้าอบรมมีความสามารถในการรับมือกับปัญหา ข้อโต้แย้งของลูกค้า และสามารถสร้างความพึงพอใจ สูงสุดให้ลูกค้าได้
- ผู้เข้าอบรมสามารถสร้างผลงาน สร้างรายได้จากการขายได้อย่างดีเยี่ยม

### 📌 เนื้อหา

1. กรณีศึกษาผู้ประสบความสำเร็จในงานขายระดับโลก และเสริมสร้างแรงบันดาลใจในงานขาย

#### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ และเป็นแรงบันดาลใจ ในคุณสมบัติต่างๆ ที่พึงมีสำหรับการก้าวสู่ การเป็นนักขายที่ประสบความสำเร็จ ทั้งของต่างประเทศและในประเทศ
- เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและทัศนคติในงานขายในเชิงบวก
- เพื่อให้เกิดจิตสำนึกรักและเล็งเห็นคุณค่าในงานขาย สินค้าที่ขาย และองค์กรที่ทำงานอยู่

#### เนื้อหาการบรรยาย

- เป็นการยกตัวอย่างผู้ที่ประสบความสำเร็จ และบทวิเคราะห์ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ ประโยชน์ได้ เช่น
- Steve Job เก็บกระป๋องเปปซี่ขายเพื่อแลกกับอาหารกลางวัน สู่ CEO ที่เปลี่ยน Life Style คน ทั่วโลก
- คุณสมชาย เหล่าสายเชื้อ จากเด็ก ป.5 เจ้าของอาณาจักรโตโยต้าที่ใหญ่ที่สุดในเอเชีย กิจกรรม
- แบ่งกลุ่มเพื่อระดมความคิด โดยมี 3 คำถามคือ งานขายคืออะไร ทำไมต้องเป็นสินค้าหรือ บริการนี้ ทำไมต้องเป็นบริษัทหรือองค์กรนี้

2. มารยาทต่างๆ และเทคนิคต่างๆในสังคม เพื่องานขาย และการบริการเช่น การทักทาย การไหว้ การสร้างความประทับใจแรกพบ มารยาท การยืน การเดิน การเข้าพบการใช้นามบัตร

**วัตถุประสงค์ในการบรรยาย**

- เพื่อให้เข้าใจถึงมารยาทที่สำคัญ และเป็นสากลในสังคมพร้อมฝึกปฏิบัติ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม โดดเด่นในงาน และการดำเนินชีวิตของตน เพื่อการยอมรับ และชื่นชมจากคนอื่นๆที่ได้พบเห็น

กิจกรรม : การเข้าพบ การแนะนำสินค้า และบริการ ที่น่าประทับใจ

**วัตถุประสงค์ของกิจกรรม**

- เพื่อให้สามารถ ไหว้ ทักทาย การแนะนำตัว การยืน การเดิน รวมถึงมารยาทการเข้าพบ ที่สง่างามและเสนอข้อมูลสินค้าหรือบริการที่ปฏิบัติอยู่ในองค์กร เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มาติดต่อพบปะด้วย

3. บุคลิกภาพของนักขาย และผู้ให้บริการมืออาชีพ

**วัตถุประสงค์ในการบรรยาย**

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีบุคลิกภาพที่ดี ทั้งจากภายในสู่ภายนอก เป็นที่น่าประทับใจของลูกค้าและเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะเพิ่มก้าวสู่การนำเสนออย่างมืออาชีพ
- เนื้อหาการบรรยายและกิจกรรม
- การแต่งกาย เสื้อผ้า หน้าผม
- เทคนิค การต้อนรับที่ประทับใจ การยืน การนั่ง การวางมือ ที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี
- กิจกรรมภาษากายและการวางบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการขาย การต้อนรับ และการบริการ

4. ขั้นตอนการนำเสนอและรับฟังเชิงที่ปรึกษาให้กับลูกค้า (Consultative Selling) กระบวนการขาย และเทคนิคในการนำเสนอสินค้า หรือบริการต่างๆด้วย Model P-I-S-E-S-A

**วัตถุประสงค์ในการบรรยาย**

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจลำดับ ขั้นตอนในกระบวนการขาย
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบถึงอุปสรรค ปัญหา ที่มักเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน และวิธีการจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้น

**เนื้อหาในการบรรยาย**

- การพูดเพื่อจูงใจลูกค้า - เทคนิคการนำเสนอ ด้วย Model P-I-S-E-S-A - การรับฟังเชิงที่ปรึกษาให้กับลูกค้า

5. กิจกรรม "การนำเสนอการขาย: บุคลิกภาพต้องตา-นำเสนอโดนใจ"

**วัตถุประสงค์ของกิจกรรม**

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมฝึกปฏิบัติ ภาษาพูดและ ภาษากายเพื่อการนำเสนอสินค้าหรือข้อมูลให้ลูกค้าด้วย Model P-I-S-E-S-A

**รูปแบบกิจกรรม**

- เป็นการ Demo ภาษาพูด ภาษากายในการนำเสนอและให้ผู้เข้าฝึกอบรมร่วมปฏิบัติ
- ลักษณะของกิจกรรม
- Role Play เพื่อการนำเสนอการขายโดยใช้ความรู้ และเทคนิคที่ได้เรียนรู้มา

6. บรรยาย การปิดการขาย การเจรจาต่อรอง

**วัตถุประสงค์ในการบรรยาย**

- การตอบข้อโต้แย้ง ปิดการขาย 9 เทคนิคการปิดการขาย
- การเจรจาต่อรองกับลูกค้า
- การติดตาม ลูกค้า

7. กิจกรรม "การนำเสนอการขาย การตอบข้อโต้แย้ง และปิดการขาย"

**วัตถุประสงค์ของกิจกรรม**

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมฝึกปฏิบัติ ภาษาพูด ภาษากายเพื่อการนำเสนอสินค้าหรือข้อมูลให้ลูกค้า ฝึกเจรจาต่อรองและปิดการขาย

**รูปแบบกิจกรรม**

- เป็นการ Demo ภาษาพูด ภาษากายในการนำเสนอและให้ผู้เข้าฝึกอบรมร่วมปฏิบัติ ลักษณะของกิจกรรม

- Role Play เพื่อการนำเสนอการขาย ตอบข้อโต้แย้งและการปิดการขาย
8. เทคนิคในการสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ด้วย Model 4R (R = Receive รับฟัง, R = Reactive of feeling สะท้อน, R = Restatement ทวนความ, R = Review สรุปความ) การตอบข้อโต้แย้ง การรับมือกับปัญหา ข้อร้องเรียน และข้อชื่นชมในงานขายและบริการ เพื่อเปลี่ยนข้อร้องเรียนเป็นโอกาสพัฒนาการขายและบริการ ให้เป็นเลิศ อย่างยั่งยืน

#### วัตถุประสงค์ในการบรรยาย

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมตระหนักรู้ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์ อย่างต่อเนื่อง และรับมือกับปัญหา และข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมถึงฝึกปฏิบัติ
- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจ และมีทักษะในการปรับเปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นโอกาสที่จะทำให้ลูกค้ามั่นใจในสินค้าและบริการ รวมถึงอยากใช้สินค้าและบริการต่อไปอย่างยั่งยืน กิจกรรม กิจกรรม "Role Play: ฝึกปฏิบัติเพื่อรับมือกับปัญหาด้วย Model 4R" โดยแบ่งกลุ่ม 2-3 ท่าน/กลุ่ม ให้สลับกันในกลุ่ม 1-2 ท่านเป็นลูกค้า มาร้องเรียนในสถานการณ์ใกล้เคียงความจริงที่สุด และอีก 1-2 ท่านใช้ทักษะที่อบรมมาในการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์และรับมือ กับข้อโต้แย้ง หรือข้อร้องเรียน

#### วัตถุประสงค์ของกิจกรรม

- เพื่อให้ทราบวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับลูกค้า เช่นการใช้โทรศัพท์ FaceBook ฯลฯ
  - เพื่อปรับใช้ในการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
  - เพื่อให้เห็นวงจรของงานบริการที่ต้องมีการร้องเรียนและบริหาร จัดการให้เป็นโอกาสที่ดีได้
  - กิจกรรม "Expertise &Q/A"
  - เพื่อประมวลความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและกิจกรรมที่ได้รับจากการฝึกอบรม
- สรุปการบรรยาย ถาม-ตอบ และชมวีดีโอผู้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานต่อไป

## **วิทยากร**

อาจารย์กิติศักดิ์ วิวัฒน์ธนวงศ์

## **รูปแบบการฝึกอบรม**

บรรยายแบบ Adult Learning Approach, Role Play กิจกรรมสนุกสนาน เกม และ การปฏิบัติการ (Workshop) ภาพยนตร์ดีมีบทเรียน (Lesson from Movies) โดยผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมทุกๆหัวข้อ

## **ระยะเวลา**

1 วัน