

หลักสูตร เทคนิคการขายและการบริการอย่างมืออาชีพ

📌 หลักการและเหตุผล

จุดสุดยอดของความสำเร็จในอาชีพการขายและการบริการ นั่นก็คือการเรียนรู้ลูกค้าและการเข้าถึงลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และความต้องการของลูกค้า การที่พนักงานขายและพนักงานบริการสามารถเข้าถึงความต้องการของที่แท้จริงของลูกค้าได้ ความสำเร็จจากการปิดการขาย หรือความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังจากลูกค้า จะปรากฏเป็นผลลัพธ์ที่ทุกองค์กรปรารถนาอยากให้เกิดขึ้นกันทั้งนั้น

ดังนั้นเคล็ดลับต่างๆที่จำเป็นจะต้องนำมาใช้กับลูกค้า จึงเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานขายและพนักงานบริการจำเป็นที่จะต้องได้รับความรู้ที่ถูกต้องในจุดนี้ พร้อมกับทักษะและเทคนิคต่างๆที่จะช่วยให้การปฏิบัติต่อลูกค้า เป็นสิ่งที่ลูกค้าเองก็อาจจะหาไม่ได้จากที่ใด สร้างการจดจำที่ดีและปมสร้างการบอกต่ออย่างไม่สิ้นสุด

พนักงานขายและพนักงานบริการ จะได้เรียนรู้ทักษะและเทคนิคต่างๆในการขายและการบริการอย่างมืออาชีพ พร้อมช่วยวิเคราะห์และพัฒนาความสามารถในด้านการขายและการบริการ การวิเคราะห์ลูกค้า การรับมือกับลูกค้า มีขั้นตอนวิธีการนำเสนออย่างมืออาชีพ การสื่อสารด้วยภาษาที่ง่ายไม่ซับซ้อน รวมไปถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ "การขายและการบริการ เคล็ดลับของความสำเร็จคือ การเข้าถึง"

📌 วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีการพัฒนาทักษะไปสู่การขายและการบริการที่เป็นมืออาชีพ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้เทคนิคสำคัญทั้งหมดต่อการเข้าถึงใจลูกค้า
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ต่อยอดใช้ในการขายและการบริการให้เหมาะสม และสอดคล้อง เพื่อประสิทธิผลสูงสุดต่อลูกค้า

📌 เนื้อหา

1. พนักงานขายและพนักงานบริการหัวใจนักการตลาด
2. ทำไมการขายและการบริการจึงจำเป็นต้องเข้าถึงลูกค้าก่อน
3. จิตวิทยาการสื่อสารให้ง่ายและไม่ซับซ้อน
4. การจัดระเบียบความคิดในการขายและการบริการ
5. การขายและการบริการอย่างมืออาชีพเป็นอย่างไร
6. วิเคราะห์การแก้ปัญหาลูกค้า
7. เทคนิคการขายและการบริการอย่างมืออาชีพ
 - สูตรแห่งความสำเร็จ
 - พฤติกรรม ลักษณะ และกระบวนการตัดสินใจของลูกค้า
 - จิตวิทยาการสื่อสารเพื่อการขายและการบริการ
 - สร้างเป้าหมายของความสำเร็จให้เรียบร้อยก่อน
8. เตรียมความพร้อมก่อนการสื่อสารกับลูกค้า
 - เทคนิคการเตรียมคำถามคำตอบ
 - ทักษะการสร้างควมไว้วางใจ
 - ทักษะการค้นหาและการโน้มน้าวใจลูกค้า
 - ทักษะการสอบถาม
 - ทักษะการนำเสนอ
 - ทักษะการรับมือกับข้อโต้แย้ง
 - ทักษะการรับมือในรูปแบบอื่นๆ

9. การประสานสัมพันธ์หลังการขาย

- การติดตาม
- การรักษาความสัมพันธ์

10. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จจากการขายและการบริการ

11. กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร

12. Workshop ฝึกปฏิบัติ

รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

ระยะเวลา

1 วัน