

## Course outline หลักสูตรเทคนิคการขายหน้าร้านขั้น Advance (+)

(หลักสูตร 0.5 วัน)

โดยนาย ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach : Leadership and Strategic Development Consultant

### หลักการและแนวความคิด

- ★ การนำเสนอขายที่มีประสิทธิภาพเป็นกระบวนการขายที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าตามกระบวนการซื้อของลูกค้า (Adaption Process) โดยคำนึงถึงปัจจัยสำคัญที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินใจผ่านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavior) ดังนั้น หากพนักงานขายสามารถจับประเด็นสำคัญต่างๆ ของความต้องการซื้อของลูกค้าได้การนำเสนอขายก็จะสมบูรณ์
- ★ การเรียนรู้และเข้าใจ “คุณลักษณะของผู้บริโภค (Consumer Character)” จะทำให้ผู้ขายสามารถนำเสนอได้สอดคล้องกับธรรมชาติของลูกค้าได้มากที่สุด โอกาสที่ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อก็จะมีสูง ซึ่งคุณลักษณะต่างๆ ของลูกค้า เช่น...
  - คุณลักษณะตามสมอง 4 ด้าน
  - คุณลักษณะที่สะท้อน FEARS
  - คุณลักษณะที่สะท้อนรูปแบบการตัดสินใจซื้อ
- ★ พนักงานขายที่ประสบความสำเร็จ สามารถสร้างสภาวะที่ดีให้กับตัวเองได้บนสถานการณ์ที่อาจไม่ดี เพราะมีเทคนิคในการกระตุ้นให้สมองของตัวเอง ทำงานที่เป็นประโยชน์กับตัวเอง มากกว่าปล่อยให้สภาพแวดล้อมเป็นตัวชี้นำอารมณ์ของตัวเอง เช่น...
  - การใช้หลักจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology)
  - การปรับเปลี่ยนสภาวะอารมณ์เป็นเชิงเหตุผล (Brain Working)
  - การสร้างสภาวะความรู้สึกที่ดีด้วย NLP
  - การโค้ชตัวเองให้พร้อมทุกสถานการณ์ (Self-Coaching)

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- & ผู้เรียนสามารถสร้างเทคนิคการขายใหม่ๆ ของตัวเองในขั้นระดับ Advance และประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ต่างๆ ได้

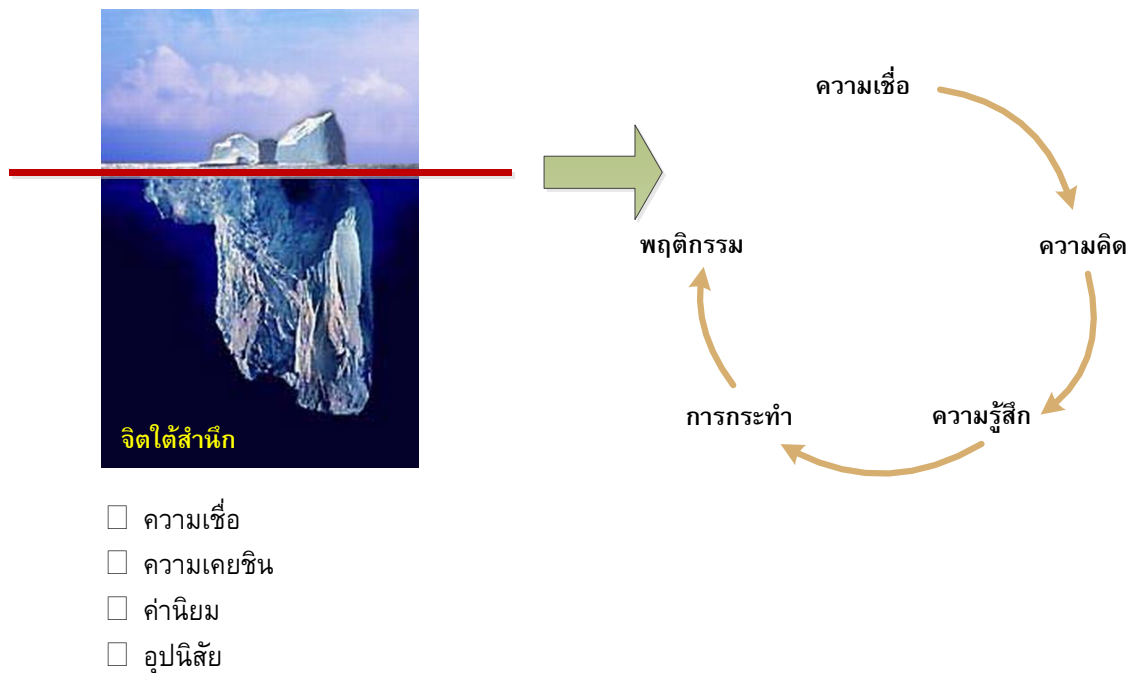
- & ผู้เรียนมีเทคนิคปลุกจิตวิญญาณและสร้างความกระตือรือร้นของตัวเองได้ด้วยการเชื่อมโยงกับการทำงานของสมองและการโค้ชตัวเอง
- & ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าผ่านการพูดและพฤติกรรมได้ด้วยตัวเอง ทำให้นำเสนอที่ตรงคุณลักษณะของลูกค้าได้มากที่สุด

## รายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- ➡ การเรียนรู้และเข้าใจกระบวนการซื้อเพื่อสร้างกระบวนการขาย
  - กระบวนการซื้อของลูกค้า (Adaption Process)
  - กระบวนการขายตอบความต้องการ (Selling Process)
  - ประเมิน 4C เพื่อเสนอ 4P
  - ปัจจัยสำคัญของพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Factor)
  - **Workshop:** กำหนดแนวทางนำเสนอขายรูปแบบใหม่
- ➡ การนำเสนอให้สอดคล้องกับคุณลักษณะของลูกค้า
  - เรียงราวความต้องการของลูกค้ากับสมอง 4 ด้าน
  - เทคนิคการนำเสนอตอบ FEARS ลูกค้า สร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า
  - เทคนิคการค้นหาความต้องการลูกค้าด้วยคำถามทรงพลัง
  - การเรียนรู้กลยุทธ์การตัดสินใจซื้อของลูกค้า (Buying Strategy)
  - **Workshop:** เทคนิคการนำเสนอให้สอดคล้องกับลูกค้า
- ➡ เทคนิคการสร้างพลังให้ตัวเองและจูงใจลูกค้า
  - ใช้หลักจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology)
  - การปรับเปลี่ยนสภาวะอารมณ์เป็นเชิงเหตุผล (Brain Working)
  - การสร้างสภาวะความรู้สึกที่ดีด้วย NLP
  - การโค้ชตัวเองให้พร้อมทุกสถานการณ์ (Self-Coaching)
  - **Workshop:** เทคนิคการสร้างพลังให้ตัวเอง
- ➡ **การบ้าน :** เพื่อนำไปฝึกฝนและพัฒนาทีมงาน

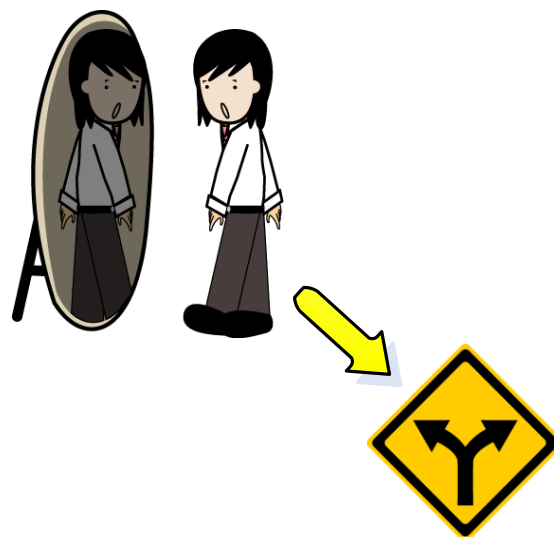
## ขบวนการ (Process) ในการฝึกอบรม

### ► ใช้หลักการ การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult Learning)



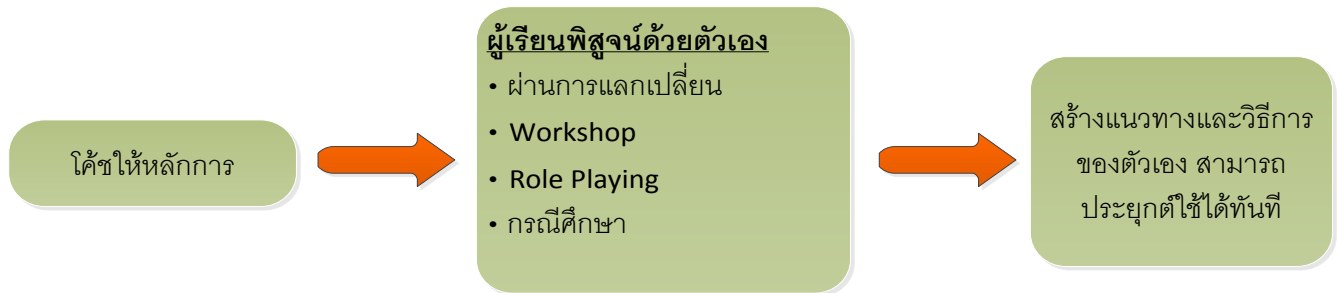
**หมายเหตุ:** ผู้ใหญ่เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ในอดีตของตัวเอง ซึ่งเป็นข้อมูลที่จะอยู่ภายในจิตใต้สำนึก ผ่านการแสดงด้วยวงจรพฤติกรรม หากต้องการให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงจึงต้องทำให้ผู้เรียนยินดีที่จะปรับเปลี่ยนความคิดของตัวเองใหม่ เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีในการเปลี่ยนแปลงตัวเอง (การกระทำแบบใหม่)

### ► การใช้กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching) กับ การฝึกอบรม



**หมายเหตุ:** การทำให้ผู้เรียนมองเห็นตัวเองและยอมรับในสิ่งที่เป็นอยู่ด้วยตัวเองผ่านการใช้คำถาม ( Questioning) ของโค้ช (วิทยากร) จะสร้างความอยากเปลี่ยนแปลงตัวเองของผู้เรียน แล้วผู้เรียนก็จะเลือกทำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้กับ Style และสภาพแวดล้อมของตัวเองได้อย่างเหมาะสมมากที่สุด

## ▶ แก่นสำคัญของการฝึกอบรมในรูปแบบ Group Coaching



**หมายเหตุ:** การทำให้ผู้เรียนมองเห็นตัวเองและยอมรับในสิ่งที่เป็นอย่างอยู่ด้วยตัวเองผ่านการใช้คำถาม (Questioning) ของโค้ช (วิทยากร) จะสร้างความอยากเปลี่ยนแปลงตัวเองของผู้เรียน แล้วผู้เรียนก็จะเลือกทำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้กับ Style และสภาพแวดล้อมของตัวเองได้อย่างเหมาะสมมากที่สุด

**“การบอกให้ฟัง กับ กระตุ้นให้คิด อย่างไหนดีกว่ากัน?”**

**“ชี้แนะวิธีการให้ กับ ถามว่ามีวิธีการของตัวเองอย่างไร?” แบบไหนจำได้มากกว่ากัน**

### ❖ แนวทางการบรรยายสไลด์ (Slide)

- ❖ อธิบาย กระตุ้นให้คิด ถามให้ประยุกต์ใช้ จูงใจให้มี Commitment
- ❖ สร้างความเข้าใจในเนื้อหาด้วย Keywords และประโยคสำคัญ
- ❖ เปิดโอกาสให้สำรวจตัวเองและสร้างแนวทางแก้ไขด้วยตัวเอง
- ❖ ฝึกให้จับประเด็นสำคัญที่อยู่ในสไลด์ (Slide) ได้ด้วยตัวเอง
- ❖ ทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่ามีอิสระในการเลือกใช้ความรู้ ไม่ได้บังคับ



### ❖ กิจกรรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)



- ❖ สร้าง Commitment ในสิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ
- ❖ พิสูจน์หลักการและเทคนิคที่ได้เรียนรู้ด้วยตัวเอง
- ❖ สร้างความเข้าใจในเนื้อหาด้วยตัวเองและพร้อมไปประยุกต์ใช้ทันที
- ❖ สนุกสนานกับกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
- ❖ สร้างแนวความคิดใหม่ๆ ของตัวเองผ่านการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน



### ❖ การแสดงบทบาทสมมติ (Workshop) ผ่านกรณีศึกษา

- ❖ กรณีศึกษา ก็เหมือนกับเหตุการณ์จริงที่ผู้เรียนต้องเผชิญ หากมีการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ประยุกต์กับกรณีศึกษา ก็เสมือนหนึ่งให้พิสูจน์หลักการและวิธีการใหม่ๆ ที่ได้เรียนรู้กับกรณีศึกษา จะทำให้เข้าใจเนื้อหาและวิธีการใช้ได้อย่างแม่นยำ
- ❖ การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) สร้างความสนุกสนานได้แก่งคิดผ่านเหตุการณ์คล้ายสถานการณ์จริง ทำให้เมื่อเจอสถานการณ์จริงหลังการฝึกอบรมแล้ว ผู้เรียนก็จะสามารถประยุกต์ใช้ได้ทันที

### ❖ การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนและปฏิบัติจริง

- ❖ ผู้เรียนควรมีความตั้งใจในการนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ด้วยตัวเอง
- ❖ การพัฒนาตัวเองควรปฏิบัติบ่อยๆ จนกลายเป็นธรรมชาติของตัวเอง
- ❖ การเรียนรู้ผ่านกระบวนการ Coaching จะทำให้ผู้เรียนอยากนำสิ่งที่รู้ไปใช้จริง
- ❖ การบ้านเป็นสิ่งที่ผู้เรียนยินดีที่จะกำหนดด้วยตัวเอง
- ❖ ผลลัพธ์ของการฝึกอบรมสามารถวัดได้จากการบ้านที่ผู้เรียนนำไปปฏิบัติจริง



### ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

✓ พนักงานระดับปฏิบัติการ

✓ หัวหน้างาน

✓ ผู้จัดการ