



## Course outline

หลักสูตร สูตรสำเร็จของนักขายอสังหาริมทรัพย์ด้วยบริการขั้นเทพเพื่อพิชิตยอดขาย

(หลักสูตร1 วัน)

โดย

อาจารย์ชุตินา นำเจริญวุฒิ

### หลักการ/แนวความคิด

การพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์ ในปัจจุบัน การแข่งขันในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ค่อนข้างสูง ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้ง่ายมากขึ้น ด้วยตัวสินค้าที่มีมูลค่าสูง กลุ่มลูกค้าที่เข้าถึง คือกลุ่มที่มีความต้องการซื้อสินค้านั้นๆ งานขายจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญที่จะนำพองค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ ความสำเร็จของงานขายคือ ทำอย่างไรให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

หัวใจหลักของความสำเร็จของงานขาย เริ่มต้นจากใจรักบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อให้ได้ใจลูกค้า มีองค์ประกอบหลายปัจจัยด้วยกัน สิ่งที่สำคัญของนักขาย ไม่เพียงแต่การนำเสนอที่ดีเท่านั้น การสื่อสารที่ดี การใช้ทักษะการฟัง เพื่อให้ล่วงรู้ถึงความต้องการที่แท้จริง ทักษะการจูงใจและเจรจา ไปจนถึงทักษะการปิดการขายและการติดตามลูกค้า การให้บริการเหนือความคาดหมายของลูกค้าซึ่งเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จแบบยั่งยืน

งานขายกับงานบริการ เป็นของคู่กัน การให้บริการด้วยใจ จะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า ส่งผลต่อเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ การบริการที่ดียังส่งผลถึงภาพลักษณ์ ทำให้เกิดการบอกต่อ (Word of Mouth) และการซื้อซ้ำ (Re-Purchasing) เป็นการเติบโตอย่างยั่งยืน

สิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งของงานขายคือ คุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน เป็นกรอบที่จะทำให้งานขายประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน หากทุกฝ่ายยึดหลักจริยธรรมและความรับผิดชอบเป็นที่ตั้งในการทำงาน นอกจากจะส่งผลต่อหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองแล้ว ยังส่งผลต่อเป้าหมายขององค์กรด้วย

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ★ เพื่อให้สามารถเข้าใจกระบวนการสร้างความสำเร็จของนักขายอสังหาริมทรัพย์
- ★ เพื่อให้เข้าใจถึงหลักการ กระบวนการของงานบริการ เพื่อนำไปสู่ยอดขาย
- ★ เพื่อให้เข้าใจและนำหลักการไปใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงใจ
- ★ เพื่อให้สามารถนำเทคนิคที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้กับการทำงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ★ เพื่อสร้างแนวคิดในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน

## รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

### ➤ สำรวจตัวเอง

- ปัจจุบันคุณเป็นนักขายแบบไหน
- นิยามของการให้บริการของนักขายอสังหาริมทรัพย์ที่มีคุณภาพ
- องค์ประกอบของกิจกรรมงานขายอสังหาริมทรัพย์
- คุณสมบัติของนักขายอสังหาริมทรัพย์ พิชิตเป้าหมาย
- กรอบความคิดของงานบริการที่ดี

**Workshop :: สร้างสูตรสำเร็จของนักขายอสังหาริมทรัพย์ในสไตล์ของคุณ**

### ➤ สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับงานขายอสังหาริมทรัพย์

- ทำความรู้จักกับลูกค้า
- ทำความเข้าใจกระบวนการตัดสินใจของลูกค้า
- หลุมพรางที่สกัดกั้นการเป็นสุดยอดนักขาย
- หลักการของการให้บริการที่มีคุณภาพ (Service Quality)

**Workshop :: การเอาชนะหลุมพรางทางความคิดของตัวเอง**

### ➤ ทักษะที่สำคัญของการเป็นนักขายอสังหาริมทรัพย์ขั้นเทพ

- เปิดการขายดีมีชัยไปกว่าครึ่ง
- การนำเสนอสินค้าให้ตรงใจลูกค้า
- ทักษะการฟังแบบนักขายหูขั้นเทพ
- การจูงใจและเจรจาแบบ Win – Win
- ปิดการขายแบบไม่ปิด
- เทคนิคการติดตามลูกค้าให้ได้ยอด

**Workshop :: ประยุกต์ใช้ทักษะการขายกับสถานการณ์ตัวอย่าง**

### ➤ การเพิ่มคุณค่าในแต่ละขั้นตอนกระบวนการขาย

- สร้างแนวทางการให้บริการให้สอดคล้องกับกระบวนการตัดสินใจของลูกค้า
- กลยุทธ์เพื่อให้ได้เปรียบเชิงการแข่งขัน
- การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

- จริยธรรมกับงานขายชนะใจลูกค้า
- ประโยชน์ของการพัฒนางานขายด้วยในบริการ

## รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

### (รูปแบบการฝึกอบรมโดยรวม)

#### ❖ การละลายพฤติกรรม ( Ice Breaking )

ปรับแนวความคิดเบื้องต้นของผู้เข้าฝึกอบรมกับเนื้อหาตามหลักสูตร

- แนะนำตัวเอง
- คำสำคัญ ( Key Words )
- คำถามสร้างแนวความคิด

#### ❖ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) โดยผู้เรียนเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องเรียนรู้ด้วยตัวเอง และนำ ความที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ด้วยแนวทางของตัวเอง

#### ❖ การสำรวจตัวเอง, การมองเห็นตัวเองและการยอมรับตัวเอง

- ค้นหาหลุมพรางทางความคิดในเรื่องต่างๆ
- สำรวจพฤติกรรมของตัวเองในด้านต่างๆ
- เรียนรู้ธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง

#### ❖ กำหนดเป้าหมายที่จะเปลี่ยนแปลงของตัวเอง

กระตุ้นให้ผู้เข้าฝึกอบรม ทดสอบกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองแบบง่ายๆ

- เลือกเรื่องที่จะลองเปลี่ยนแปลง
- เปลี่ยนความคิดในเรื่องต่างๆ ด้วยตัวเอง
- กำหนดแนวทางของตัวเองใหม่

#### ❖ กำหนดคุณสมบัติที่จะนำไปพัฒนาตัวเองเพิ่มเติม

เลือกวิธี ( How to ) ที่เหมาะสมกับ Style ของตัวเอง เพื่อการพัฒนาตัวเอง

- การเตรียมความพร้อมของตัวเอง
- วางแผนการพัฒนาตัวเองอย่างมีขั้นตอน
- เลือกกระบวนการเปลี่ยนแปลงของตัวเอง
- ปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมใหม่

#### ❖ สร้างความคาดหวังก่อนการฝึกอบรม

เทคนิคการทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมเขียนความคาดหวังและผลลัพธ์เมื่อสิ้นสุดการอบรม

- ทำให้ผู้เรียนจดจ่อต่อการเรียนรู้ เพราะอยากเรียนของตัวเอง

- นำเรื่องที่ทำให้เรียนรู้ไปใช้ได้จริง

❖ Workshop ประเด็นสำคัญที่สามารถไปฝึกฝนได้

ดำเนินการ Workshop ในเรื่องที่สำคัญเพื่อให้เข้าใจและนำไปฝึกฝนได้จริง

- กระตุ้นให้ คิด → เขียน → พูด
- การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน Class
- การนำเสนอกลุ่มจากการระดมความคิดเห็น
- การนำไปใช้ฝึกฝนกับตัวเอง

❖ การบ้านเพื่อนำไปฝึกฝนเพิ่มเติม

เรื่องให้ผู้เข้าฝึกอบรมยืนยันกับตัวเองว่าจะนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

- เรื่องที่ได้รับจากการอบรม
- เรื่องที่ชอบ
- เรื่องที่จะนำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก
- การบ้านของตัวเอง

