



## Course outline

### หลักสูตร การพัฒนาบุคลิกภาพนักขาย เพิ่มความมั่นใจ พิชิตใจลูกค้า

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์ ชุติมา นำเจริญวุฒิ

#### หลักการและแนวคิด

➤ ในปัจจุบัน การแข่งขันในโลกธุรกิจค่อนข้างสูง ลูกค้าเป็นอีกหนึ่งตัวแปรสำคัญที่สามารถทำให้องค์กรเติบโต ลูกค้าจะประทับใจหรือไว้วางใจซื้อสินค้าหรือบริการของบริษัทหรือไม่ มีหลายปัจจัยด้วยกันในการตัดสินใจ นอกเหนือจากข้อมูลที่สามารถค้นหาเปรียบเทียบจากแหล่งข้อมูลต่างๆ แล้ว พนักงานขายก็มีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้าเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการขายที่ต้องมีการสื่อสารโดยตรงจากการพบเห็นต่อหน้า บุคลิกภาพ ความมั่นใจ ความเป็นมืออาชีพในการนำเสนอ เกรงใจต่อรอง ไปจนถึงการใส่ใจลูกค้าหลังการซื้อสินค้าหรือบริการ เป็นองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งนอกจากจะได้ทั้งงาน ได้ทั้งความไว้วางใจจากลูกค้าแล้ว ยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

➤ การสร้างความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่พบ เป็นการเปิดโอกาสที่ดีสำหรับการนำเสนอสินค้า / บริการ นักขายที่ประสบความสำเร็จ จะมีรูปแบบการสร้าง ความมั่นใจในตัวเอง ดังนั้น ความพร้อมทั้งในด้านบุคลิกภาพ ข้อมูลที่จำเป็นต่องานขายสินค้า/บริการ ฝึกฝนทักษะในด้านงานขายจนเกิดความเชี่ยวชาญ สิ่งต่างๆ เหล่านี้คือรูปแบบที่จะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้กับนักขายได้

➤ การพัฒนาบุคลิกภาพ มีหลายองค์ประกอบที่สำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการเสริมภาพลักษณ์ที่ดีจากภายนอก เช่น การแต่งกาย การใช้คำพูด กิริยาจาที่นำฟังแล้ว การสร้างความมั่นใจในการนำเสนอ การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และการจัดการทางด้านอารมณ์ มีส่วนสำคัญไม่น้อยที่ทำให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า

➤ การสร้างกระบวนการขายและคิดค้นเทคนิคการขายด้วยตัวเอง จะทำให้นักขายเป็นผู้เชี่ยวชาญงานขาย และมีความมั่นใจในการนำเสนอขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การเตรียมตัว การบริหาร และการกำหนดแนวทางการดำเนินงานขายอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้นักขายมีโอกาสในการปิดการขายได้มากขึ้น อีกทั้ง ยังแสดงถึงความเป็นมืออาชีพทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อสินค้า / บริการ สะท้อนถึงภาพลักษณ์ขององค์กรอีกด้วย

## วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ✎ เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนมองเห็นประโยชน์จากการพัฒนาบุคลิกภาพ
- ✎ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสร้างความมั่นใจในการทำงานตามสไตล์ของแต่ละคน
- ✎ เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นเพิ่มขึ้น กล้าแสดงความคิดเห็นและจูงใจผู้อื่นให้คล้อยตามแนวความคิดได้
- ✎ เพื่อให้การค้นหาและฝึกฝนทักษะในการนำเสนอ การจัดการอารมณ์เชิงลบ การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงานในแต่ละงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ✎ เพื่อช่วยให้สามารถพัฒนาการใช้เครื่องมือต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนและสามารถนำไปใช้ได้ด้วยตัวเองอย่างง่าย

## รายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

- ★ **แก่นสำคัญของการพัฒนาบุคลิกภาพ “นักขาย” เพื่อให้ได้ใจลูกค้า**
  - องค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาบุคลิกภาพ “นักขาย”
  - แนวความคิดของการสร้างความมั่นใจ
  - ปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักขายประสบความสำเร็จ
  - เรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์
  - หลุมพรางทางความคิดเชิงลบของการเป็นนักขายที่ดี
  - **Workshop: ค้นหาและเอาชนะหลุมพรางของตัวเอง**

### สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับงานขาย

- ❖ ใครอยากเป็นนักขายบ้างคะ?
- ❖ คุณรู้สึกอย่างไรกับเป้าหมายยอดขายของคุณ?
- ❖ การสร้างความมั่นใจ ในนิยามของคุณคืออะไร?
- ❖ คุณกลัวการถูกปฏิเสธหรือไม่? เพราะเหตุใด?
- ❖ งานขายให้ประโยชน์อะไรกับคุณบ้าง?
- ❖ คุณมีความสุขที่ **ได้ขาย** หรือมีความสุขที่ **ขายได้**?

### หลุมพรางทางความคิดของพนักงานขาย

- ➡ มองเป้าหมายยอดขายเป็นความเครียด ไม่ใช่ **เรื่องท้าทาย**
- ➡ โทษสภาพแวดล้อมต่างๆ เป็นส่วนใหญ่
- ➡ เกรงกลัวคู่แข่งเกินกว่าเหตุ จน **ลืมจุดเด่น** ของบริษัท
- ➡ ขาดความมั่นใจในศักยภาพของตัวเอง
- ➡ ไร้ซึ่งแผนการทำงานที่เป็นระบบ
- ➡ มองเห็นแต่ปัญหาและอุปสรรค ทำให้มองข้ามโอกาส
- ➡ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าแบบวันต่อวัน ไม่เตรียมตัวและพัฒนาตัวเอง
- ➡ ไม่เดินตามระเบียบวินัยที่กำหนด

- ★ **หลักการสำคัญของการสร้างความมั่นใจในตัวเอง**
  - นิยามและความสำคัญการพัฒนาบุคลิกภาพ
  - การเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลิกภาพ
  - หลักจิตวิทยาในการพัฒนาบุคลิกภาพ
  - ทักษะการสื่อสารทั้งแบบภาษาพูดและภาษากาย

- หลักการสร้างภาพหลักที่ดีผ่านตัวตนของเรา
- สร้างกรอบความคิดที่เชื่อมั่นด้วยการปรับเปลี่ยนทัศนคติ
- พัฒนาบุคลิกภาพของตัวเองแบบนักขายมืออาชีพ
- **Workshop : ประยุกต์ใช้หลักการพัฒนาบุคลิกภาพโดยสร้างความมั่นใจในตัวเอง**

🌟 พัฒนาทักษะงานขายด้วยเทคนิคต่างๆ

- การสร้างคัมภีร์งานขายตามสไตล์คุณ
- การนำเสนอขายอย่างมีชั้นเชิง
- การเจรจาต่อรองเพื่อให้เกิดประสิทธิผล
- การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์
- การฟังความต้องการอย่างตั้งใจ
- การตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback )
- **Workshop: ประยุกต์ใช้เทคนิคกับการทำงาน**

เทคนิคการใช้คำถามประเภทต่างๆ (Questioning)

- การใช้คำถามให้เขาคิดถึงตัวเอง
- การใช้คำถามกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- การใช้คำถามเพื่อให้เขาสร้าง Solution ของตัวเอง
- การใช้คำถามเพื่อกำหนดเป้าหมายของตัวเอง
- การใช้คำถามเพื่อให้เขามีส่วนร่วม
- การใช้คำถามแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

การรับฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)

- การได้ยินแต่ไม่ได้ฟัง
- การฟังเพียงผิวเผิน
- การฟังเพื่อการสนทนา
- การฟังเพื่อให้คำแนะนำ
- การฟังอย่างตั้งใจ
- การฟังเพื่อการขัดแย้ง

Workshop 2

การสร้างคัมภีร์การขายอย่างเป็นระบบ

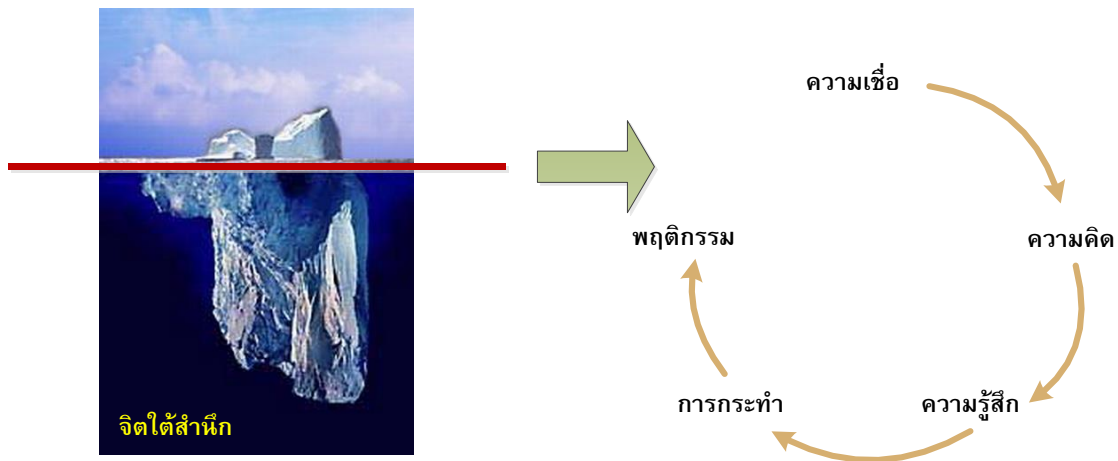
- ❖ คุณสมบัติเด่นของคุณคืออะไร?
- ❖ สิ่งที่คุณจะเตรียมตัวก่อนการขายคืออะไรบ้าง?
- ❖ เทคนิคที่คุณเลือกใช้ในการนำเสนอขายคืออะไรบ้าง?
- ❖ คุณออกแบบขั้นตอนการขายอย่างไร?

- ★ การประยุกต์ใช้หลักการพัฒนาบุคลิกภาพกับสถานการณ์ต่าง ๆ
  - สถานการณ์ที่ต้องเข้าพบลูกค้า
  - สถานการณ์ที่ต้องติดตามงานลูกค้า
  - สถานการณ์ที่ต้องรายงานผู้บังคับบัญชา
  - สถานการณ์ที่ต้องเข้าร่วมงานสังสรรค์ของลูกค้า
  - **Roleplay:** จำลองสถานการณ์จริงกับหลักการที่ได้เรียนรู้

- ★ การบ้านสำหรับการนำไปฝึกฝนและพัฒนาตัวเอง

## ขบวนการ (Process) ในการฝึกอบรม

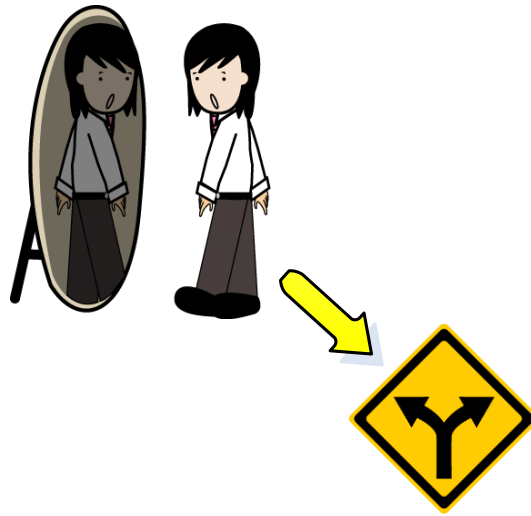
- ▶ ใช้หลักการ การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult Learning)



- ความเชื่อ
- ความเคยชิน
- ค่านิยม
- อุปนิสัย

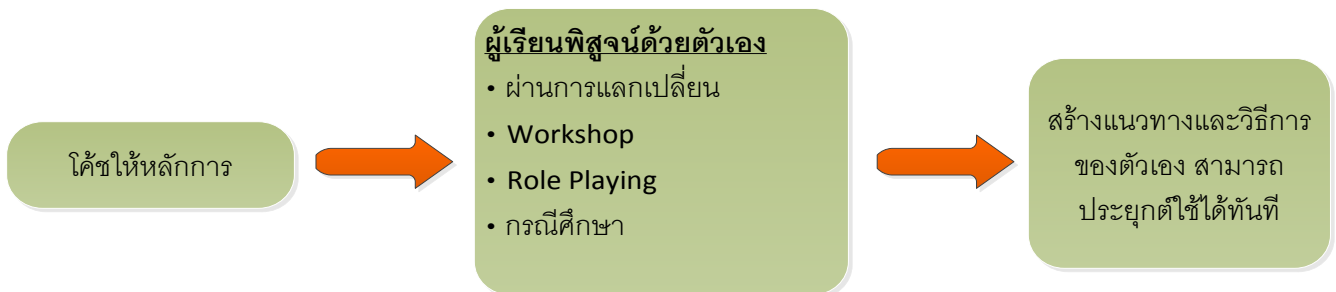
**หมายเหตุ:** ผู้ใหญ่เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ในอดีตของตัวเอง ซึ่งเป็นข้อมูลที่จะอยู่ภายในจิตใต้สำนึก ผ่านการแสดงด้วยวงจรพฤติกรรม หากต้องการให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงจึงต้องทำให้ผู้เรียนยินดีที่จะปรับเปลี่ยนความคิดของตัวเองใหม่ เพื่อสร้างความรู้สึกรู้สึกที่ดีในการเปลี่ยนแปลงตัวเอง (การกระทำแบบใหม่)

► การใช้กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching) กับการฝึกอบรม



**หมายเหตุ:** การทำให้ผู้เรียนมองเห็นตัวเองและยอมรับในสิ่งที่เป็นอย่างอยู่ด้วยตัวเองผ่านการใช้คำถาม (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 หากมีการนำเสนอสิ่งที่ได้เรียนรู้ประยุกต์กับกรณีศึกษา ก็เสมือนหนึ่งให้พิสูจน์หลักการและวิธีการใหม่ๆ ที่ได้เรียนรู้กับกรณีศึกษา จะทำให้เข้าใจเนื้อหาและวิธีการใช้ได้อย่างแม่นยำ
- ❖ การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) สร้างความสนุกสนานได้แก่งคิดผ่านเหตุการณ์คล้ายสถานการณ์จริง ทำให้เมื่อเจอสถานการณ์จริงหลังการฝึกอบรมแล้ว ผู้เรียนก็จะสามารถประยุกต์ใช้ได้ทันที

## ❖ การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนและปฏิบัติจริง

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



## รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม (รูปแบบการฝึกอบรมโดยรวม)

- ❖ การละลายพฤติกรรม ( Ice Breaking )  
ปรับจูนแนวความคิดเบื้องต้นของผู้เข้าฝึกอบรมกับเนื้อหาตามหลักสูตร
  - แนะนำตัวเอง
  - คำสำคัญ ( Key Words )
  - คำถามสร้างแนวความคิด
  
- ❖ การสำรวจตัวเอง , การมองเห็นตัวเองและการยอมรับตัวเอง  
การทำให้ผู้เข้าฝึกอบรม มองเห็นตัวเอง จะนำไปสู่การอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง
  - 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
  - การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันภายใน Class
  - การนำเสนอกลุ่มจากการระดมความคิดเห็น
  - การนำไปใช้ฝึกฝนกับตัวเอง
  
- ❖ การบ้านเพื่อนำไปฝึกฝนเพิ่มเติม  
เรื่องให้ผู้เข้าฝึกอบรมยืนยันกับตัวเองว่าจะนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
  - เรื่องที่ได้รับจากการอบรม
  - เรื่องที่ชอบ
  - เรื่องที่จะนำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก
  - การบ้านของตัวเอง
  
- ❖ กิจกรรมเสริมการเรียนรู้ให้เกิดความสนุกสนาน  
จัดกิจกรรมให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มที่เข้าฝึกอบรมและสอดคล้องกับเนื้อหา
  - Role Playing
  - นิทานให้แนวความคิด
  - กรณีศึกษา

## แนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างยั่งยืน

**“การเปลี่ยนแปลงตัวเอง ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีความสุขที่ได้ทำ”**

การสร้างกิจกรรมหลังการฝึกอบรมนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะจะทำให้การพัฒนาตัวเองเกิดความต่อเนื่อง และหากสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมดำเนินการฝึกฝนในเรื่องที่เขาอยากเปลี่ยนแปลงได้ยาวนานก็จะทำให้เขาสามารถสร้างอุปนิสัยใหม่ของตัวเองขึ้นมาได้ เมื่อมีความมั่นใจในการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว เขาก็จะสามารถสร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องอื่นๆต่อไปได้ด้วยตัวเอง อีกทั้งยังสามารถนำไปให้ผู้อื่นได้พัฒนาต่อไปได้ด้วย

## ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานขาย