

Effective Sales Attitude & Account Management & Communication Skills

ระยะเวลา 1 วัน

หลักการและเหตุผล

บนโลกยุคใหม่ เต็มไปด้วยกระแสของการเปลี่ยนแปลง การพัฒนา รวมถึงเทคโนโลยี และแน่นอนที่สุดคือทัศนคติในงานขาย การติดต่อสื่อสาร และประสานงานทั้งใน รวมถึงการดูแลลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากร รวมถึงองค์กรมีความก้าวหน้า ประสบผลสำเร็จในธุรกิจ งานขาย งานบริการ และการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการประสานงานกับทีมงานภายในองค์กรได้อย่างราบรื่น ซึ่งการสื่อสารนั้นมีหลากหลายรูปแบบทั้ง การพูด (Verbal) และการสื่อสาร ที่ไม่ใช่คำพูด (Non-Verbal) องค์กรจึงต้องมีความจำเป็นในการพัฒนาทักษะนี้เพื่อให้บุคลากร และองค์กรเอง มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมถึงเป็นที่ยอมรับ มีความเชื่อมั่นจากผู้บริหาร หัวหน้า ทีมงาน และบุคคลภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ วิทยากรจึงได้พัฒนาหลักสูตร Effective Sales Attitude & Account Management & Communication Skill

ในการเสริมสร้างทักษะที่ดี ในทัศนคติการทำงานด้านงานขาย การติดต่อสื่อสาร ประสานงานภายในองค์กรให้ราบรื่น ตรงตามวัตถุประสงค์ ทั้งรูปแบบการใช้คำพูด น้ำเสียง ภาษากาย การเขียนซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งยังเป็นทักษะที่สำคัญให้กับบุคลากรในองค์กรในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า หรือองค์กรต่างๆ แสดงให้เห็นถึงมีจิตใจที่รักงานบริการ หรืองานขาย มีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจของท่าน

รายละเอียดหลักสูตร

- **Sales Attitude** ปรับวิธีคิด (Mindset) และทัศนคติ
 - เพื่อพิชิตความสำเร็จในงานขายด้วยศาสตร์ NLP (NLP : Neuro Linguistic Programming ซึ่งได้เริ่มมีการพัฒนา โดย Master Richard Bandler และ Dr.John Grinder) และ กิจกรรมด้านจิตวิทยาเชิงบวก เพื่อสร้างเสริมพลังใจ ในการทำงานขายให้ประสบผลสำเร็จ
- **Sales Attitude** ขั้นตอนและกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เชิงที่ปรึกษา (Consultative Selling)

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย

 - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจลำดับ ขั้นตอนในกระบวนการขาย
 - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบถึงอุปสรรค ปัญหา ที่มักเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน และวิธีการจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้น
- **Account Management** การค้นหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (Customer Insight) และค้นหา มูลค่าตลอดช่วงอายุการเป็นลูกค้า (Customer Lifetime Value)

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย

 - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และความเข้าใจในการดูแลทั้ง 3 ประเภทได้อย่างประทับใจและพัฒนาให้มาเป็นลูกค้าที่จงรักภักดี (Royalty Customer) ได้ในระยะยาวด้วยการออกแบบและผลิตสินค้า มีลูกค้าต้องการ รวมถึง สร้างความสัมพันธ์ให้ลูกค้ามาใช้บริการต่อเนื่องไปในระยะยาว
- **Communication Skill** กรอบความคิดแบบเติบโต (GrowthMindset) และทัศนคติในการสื่อสารเชิงบวกและสร้างสรรค์ และ การเข้าใจธรรมชาติและความแตกต่างของพฤติกรรมมนุษย์ เพื่อยอมรับและปรับตัวเข้าหากัน

▪ **บรรยายเรื่อง จริต 6**

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจจริตของตนเอง และเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง หรือบุคคลที่ต้องติดต่อสื่อสารร่วมงานด้วย

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความคิดและทัศนคติบวกเชิงสร้างสรรค์ในการสื่อสารการประสานงานที่ดี และการสร้าง Teamwork ของผู้เข้าอบรม

กิจกรรม "เลือกจุดเด่น เน้นจุดแข็ง เสริมค่านิยมร่วม ประสานความต่างสร้างพลัง"

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม

- เพื่อตรวจสอบจุดเด่น หรือจุดแข็ง ของตนเองเพื่อสร้างพลังแห่งการให้ประโยชน์และการพัฒนา จากจุดเด่น หรือจุดแข็ง นั้นๆ ของตนเอง
- เพื่อพัฒนาใช้จุดแข็งของตนเองให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และองค์กรอย่างเต็มความสามารถ ฝึกทักษะการสร้าง ค่านิยมร่วม ประสานความต่างสร้างพลังให้กับทีมงาน
- สร้างประสบการณ์เชิงบวก ให้แก่ผู้เข้าอบรม รวมถึงได้รู้จักเทคนิควิธีการที่เรียกว่า Find your Strength ด้วยจริต 6

▪ **การสื่อสารอย่างทรงพลังด้วย NLP (Neuro-Linguistic Programming) ความถนัดในการสื่อสารของแต่ละท่าน เรียนรู้ถึงข้อมูลที่เข้ามาในระบบสมอง และการรับรู้ของเรา ด้วย**

- **Model:** V A K O G
- **Workshop:** กิจกรรมความถนัดในการรับรู้ และการสื่อสารของตนเอง เพื่อค้นพบแนวทางการสื่อสารที่ทรงพลังของตนเอง และพัฒนาทักษะการฟัง

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และทักษะใน ภาษาพูด และภาษากาย เพื่อการสื่อสารความคิดหรือข้อมูลให้ผู้ฟัง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะการพูด การถาม และตอบคำถาม การใช้ น้ำเสียง อย่างมืออาชีพ โดยการใช้ Model TIME , PLACE , TRIANGLE , กฎกลุ่มละสาม , 5W + 2H

▪ **Workshop** ขั้นตอนเพื่อนำแนวคิดการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าลูกค้าในระยะยาว CRM (Customer Relationship Management) ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดผลลัพธ์ได้จริงในองค์กรของท่านรวมถึงการใช้กลยุทธ์ Loyalty Program ในการมัดใจลูกค้าทุกกลุ่มทุกประเภทให้ติดหนึบ (Sticky) และมีความผูกพันกับองค์กรของเรา

รูปแบบการจัดอบรม

การฝึกอบรมมีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้โดยง่าย เพลิดเพลิน โดยมีความลึกซึ้งเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ ยอมรับ และนำไปปฏิบัติตาม อีกทั้งตรงตามเป้าหมายที่ทางองค์กรได้กำหนดไว้

- การบรรยายแบบผู้อบรมมีส่วนร่วม Participative Technique
- ฝึกปฏิบัติทีละขั้นตอนและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับท่านอื่นๆ (Work Shop)
- แสดงการสาธิตจำลองให้เกิดการพัฒนา (Adult Learning Approach Role Playing)
- ฝึกปฏิบัติพัฒนาร่างกายและจิตใจ เพื่อเสริมบุคลิกภาพภายนอก และภายใน
- สื่อมัลติมีเดีย

ประโยชน์ที่จะได้รับการจัดอบรม

- ผู้เข้าอบรมมีความมั่นใจ เห็นจุดเด่น และรูปแบบที่ตนเองถนัดในการทำงานขาย ทั้งทัศนคติ วิธีคิด รวมถึงสามารถพัฒนาการดูแล Account ของลูกค้ากลุ่มต่างๆ ในการทำงานขายให้ดียิ่งขึ้น
- ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ และเสริมสร้างทักษะในการ พัฒนาการฟัง การพูด การนำเสนอขาย การใช้โทรศัพท์
- มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องภาษาพูด และภาษากาย รวมการสื่อสาร การประสานงานที่ดี เพื่อใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ผู้เข้าอบรมมีทัศนคติ มีแรงบันดาลใจ และมีเป้าหมาย ในการพัฒนาทักษะในงานขาย การดูแลลูกค้าทุกๆ กลุ่ม การสื่อสารในการทำงานอย่างมืออาชีพ และพัฒนาการประสานงาน เพื่อความสำเร็จของตนเอง และทีมงานในองค์กร

- มีขั้นตอน และวัฒนธรรมในการทำงานขาย การสื่อสาร และการดูแลสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า (CRM) เพื่อผลงานที่ดีให้แก่ตนเอง และองค์กร

อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดอบรม

- เครื่องฉายและจอ LCD
- Microphone 2 ตัว ขึ้นไป
- จัดห้องแบบ Class Room
- Flip Chart พร้อมปากกา