

Assertiveness for High Performer

การสื่อสารเพื่อผลลัพธ์สูงสุดในงานขาย

ระยะเวลาอบรม 1 วัน

หลักการและเหตุผล

ลักษณะที่นักขายแสดงออกมาในระหว่างที่มีการสื่อสารกับผู้คนมีทั้ง Aggressive, Passive หรือ Assertive ไม่มีถูกไม่มีผิด ไม่มีดีไม่มีร้าย มีแต่เราจะเป็นคนที่อยู่ในหรืออยู่นอกสายตาลูกค้าและทีมงาน และเราจะสำเร็จง่ายหรือยาก วันนี้เราเลือกที่เป็นได้ หลักสูตรนี้สร้างจากความรู้ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญด้านการขาย การตลาด การเป็นนักพัฒนาผู้นำและนักขาย ทั้งบริษัทในประเทศไทยและบริษัทข้ามชาติ เป็นเวลาเกือบ 20 ปี เพื่อมุ่งยกระดับความสามารถของนักขายทรงคุณภาพให้กล้าพูดกล้าสื่อสารอย่างให้เกียรติและใส่ใจผู้คนที่เรากำลังสื่อสารด้วย นำมาสู่การเป็นนักขายยอดเยี่ยม ยั่งยืนในความสำเร็จทั้งงานและองค์กร

หลักสูตรนี้จึงออกแบบอย่างตรงและตอบโจทย์ของนักขายในปัจจุบัน โดยออกแบบจาก 3 แกนที่ส่งเสริมความสำเร็จของนักขาย ได้แก่ 1) การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ 2) ความมั่นใจในตนเอง และ 3) ความเข้าใจถึงหัวใจของผู้อื่น ทำให้สามารถสื่อสารอย่างชัดเจน มีเป้าหมาย และเคารพผู้อื่นในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การนำเสนอความคิดเห็นในการประชุมภายในหน่วยงาน การแสดงความคิดเห็นกับลูกค้า การบริหารข้อโต้แย้งหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้น รวมถึงการให้ Feedback อย่างสร้างสรรค์แก่ผู้อื่น เป็นต้น

วัตถุประสงค์

- นักขายจะมีความมั่นใจในการสื่อสารในสิ่งที่คิด อย่างมั่นใจ ชัดเจน ตรงประเด็นในข้อเท็จจริง และไม่เกิดการล้ำเส้นหรือกระทบสิทธิของผู้อื่น
- นักขายสามารถแสดงความคิดเห็นและไอเดียต่างๆ อย่างกล้าหาญ ชัดเจน และให้เกียรติผู้คนที่ในสถานการณ์ต่างๆ นำมาสู่การแลกเปลี่ยนมุมมองที่สร้างความสำเร็จได้ในองค์กร
- นักขายสามารถพีดแบ็คผู้อื่นหรือร้องขอความร่วมมือช่วยเหลืออย่างชัดเจน และดำรงไว้ซึ่งคุณค่าของกันและกัน
- นักขายสามารถจัดการข้อโต้แย้งที่อาจเกิดขึ้นทั้งภายในทีมและลูกค้า เพื่อคงความสัมพันธ์และเกิดข้อสรุปร่วมกัน
- นักขายสามารถลดความขัดแย้งภายในทีมจากการที่สื่อสารที่มุ่งเน้นที่ข้อเท็จจริง ลดการใช้ความรู้สึกส่วนบุคคลหรือความรู้สึกด้านลบจากประสบการณ์ส่วนบุคคลมาตัดสิน

รายละเอียดหลักสูตร

1. ความหมายและความสำคัญของนักขายที่กล้าพูดกล้าสื่อสารอย่างให้เกียรติ
 - ความแตกต่างของนักขายแบบ ก้าวร้าว (Aggressive),เกรงใจ (Passive) และ กล้าพูดกล้าสื่อสารอย่างให้เกียรติ (Assertive)
 - ความต้องการทางสังคมของมนุษย์
 - ต้นกำเนิดของความก้าวร้าวและความกลัว
2. การใช้สิทธิของตนในหน้าที่ต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และก่อให้เกิดผลลัพธ์
 - เรียนรู้เรื่องสิทธิของคนแต่ละหน้าที่ในบริบทต่างๆ ของนักขาย
 - สร้างมุมมองเรื่องการรักษาสิทธิของตนและการล้ำสิทธิของผู้อื่น
3. วิธีการสื่อสารแบบ Assertiveness
 - เรียนรู้และฝึกฝนทักษะการสื่อสารทรงประสิทธิภาพด้วย 3V (Visual-Vocal-Verbal)

- เรียนรู้และฝึกฝนการสื่อสารที่ทำให้คนรับรู้ว่า เรากล้าพูดกล้าสื่อสารและให้เกียรติกัน
 - เน้นบทสนทนาที่แสดงให้เห็นว่า เราเห็นคุณค่าของเขา (Value acknowledgement)
 - เสี่ยงประโยชน์อาจสูญเสียบกลางอก (Value destruction)
 - การยืนยันเจตนาในสถานการณ์เสี่ยงต่อความขัดแย้ง

รูปแบบการอบรม

Virtual interactive class ด้วยโปรแกรม Zoom เรียนรู้ผ่าน

- การบรรยาย หลักการ โมเดลและตัวอย่าง (40%)
- การฝึกปฏิบัติเพื่อฝึกทักษะ ทั้งแบบเดี่ยว จับคู่ และฝึกฝนในกลุ่ม (40%)
- การรับคำแนะนำและโค้ชชิ่งจากวิทยากร (20%)

ผู้ที่เหมาะสมจะเข้ารับการอบรม

นักขายและนักการตลาดในระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการ