

## หลักสูตร การรับมือและการจัดการข้อโต้แย้งในการขาย

### Objections handling in sales

วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2562

เวลา 09.00-16.00 น.

โรงแรมไอบิส นานา สุขุมวิท 4

#### หลักการและเหตุผล

สิ่งที่ยากสำหรับพนักงานขาย คือการเปิดการขายให้ได้ แต่สิ่งที่ยากกว่าคือการทำอะไรให้ลูกค้า “ตกลงซื้อ” และอุปสรรคที่ “ขัดขวาง” อยู่ก็คือการรับมือและการจัดการกับข้อโต้แย้งให้อยู่หมัดนั่นเอง

#### วัตถุประสงค์

- พัฒนาทักษะและการใช้กลยุทธ์ในการเปิดปิดการขาย และจัดการข้อโต้แย้งกับลูกค้าที่ได้ประสิทธิผลสูงมาใช้
- มีจิตวิทยาในการโน้มน้าวใจลูกค้า ตัดสินใจซื้อให้เร็วขึ้น
- ปรับเปลี่ยนทัศนคติมุมมองในการขายในแง่บวก และเข้าถึงปรัชญาการเป็นนักขายมืออาชีพ

#### เนื้อหาการอบรม

- การขายอย่างมีกลยุทธ์ทำได้ สร้างได้อย่างไร (ฝึกปฏิบัติจากข้อมูลสินค้าจริง เพื่อความชำนาญ จนกลายเป็นบทสนทนาการนำเสนอขาย – Sales Dialogues)
  - S = Strategy กำหนด “กลยุทธ์” การนำเสนอโดยการ “ถาม” และ “พูด” ในประเด็นที่ลูกค้า “อยากฟัง” แทนการ “นำเสนอสิ่งที่เราอยากขาย”
  - S = Structure กำหนด “โครงสร้าง” จากสิ่งที่รู้ จากมุมมองของลูกค้า
  - S = Specific ระบุ “เฉพาะประเด็น” ที่เราแก้ปัญหาได้” แก่ลูกค้า
  - S = Situation ย้ำ “สถานการณ์” ที่ลูกค้ายังคงต้องเผชิญอยู่หากยังไม่ “แก้ปัญหานั้น”
  - วิธีการวิเคราะห์และทำความเข้าใจกับลูกค้าภายใน 10 นาทีแรกของการสนทนา
- เทคนิคการถามคำถามเพื่อค้นหาปมในใจของลูกค้าก่อนจัดการข้อโต้แย้ง 4 วิธี (ฝึกปฏิบัติจากปัญหาข้อโต้แย้งจริง เพื่อความชำนาญ จนกลายเป็นบทสนทนา การถามเพื่อค้นหาปมในใจของลูกค้า
  - เทคนิคใช้คำถามแทนการตอบ
  - - เทคนิคการแลกหมัด
  - เทคนิคการเลาะตะเข็บ

- เทคนิคการไขก๊อก

● 8 ยุทธวิธีจัดการข้อโต้แย้งที่ได้ผลเลิศ

- |                 |                    |
|-----------------|--------------------|
| 1. Yes but      | 5. เปรียบเทียบ     |
| 2. Why why why  | 6. ชดเชย           |
| 3. ศอกกลับ      | 7. Cherry picker   |
| 4. ชงเอง กินเอง | 8. Feel-Felt-Found |

● 8 ยุทธวิธีปิดการขายที่ได้ผลเลิศ

- |                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| 1. A-B-C Techniques | 5. Referral         |
| 2. Balanced sheet   | 6. Next step        |
| 3. Two choices      | 7. Boomerang        |
| 4. Rush Hour        | 8. Pleasure or Pain |



วิทยากร

อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวิ

ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโอเอสเอส

วิธีการฝึกอบรม:

บรรยาย กรณีศึกษา สลับกับการฝึกปฏิบัติ บทบาทสมมติ และสรุปเทคนิคที่นำไปใช้ได้จริง



[Pick the date]

[SALES TRAINING]

### ค่าลงทะเบียน

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ราคาท่านละ	3,800	266	(114)	3,952
<b>Early Bird</b> ชำระล่วงหน้า	3,500	245	105	3,640

ทุกหลักสูตรมอบใบประกาศ/วุฒิบัตร จากสถาบันโปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

#### การชำระค่าอบรม

- ชำระโดยส่งจ่ายเช็ค/แคชเชียร์เช็ค ชิดครอม ส่งจ่ายในนาม  
หจก.โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd.,Partnership)  
เลขที่ 89/161 ซอยพระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3 แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510  
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100

- โอนเงินเข้าบัญชี  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 732-245823-8  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาโลตัสรามอินทรา 109 บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 029-711049-6

ส่ง Pay-in มาที่ Fax.02-9030080 ext. 9330 **ผู้ชำระอบรมรับผิดชอบค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้าม  
จังหวัด)**

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา 080-2545660

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

[www.ptstraining.in.th](http://www.ptstraining.in.th)

อีเมล [info.ptstraining@gmail.com](mailto:info.ptstraining@gmail.com), [ptstraining3@gmail.com](mailto:ptstraining3@gmail.com)

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีได้ **200%** ของค่าใช้จ่ายจริง  
(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)

แบบฟอร์มการลงทะเบียน**หลักสูตร การรับมือและการจัดการข้อโต้แย้งในการขาย**

บริษัท \_\_\_\_\_

ที่อยู่อกใบกำกับภาษี \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี \_\_\_\_\_

ชื่อผู้ประสานงาน (HR) \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_ ต่อ \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

วันสัมมนา \_\_\_\_\_

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

3. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**หมายเหตุ****กรณียกเลิกการเข้าสัมมนา กรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา**

กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ส่งเอกสารมาที่

หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิง โซลูชั่น

เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤกษาวิลล์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3

แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100