

## หลักสูตร **Objections handling in sales**

**Course:** การรับมือและการจัดการข้อโต้แย้งในงานขาย

วันที่ 4 พฤศจิกายน 2564

เวลา 09.00-12.00 น. ในรูปแบบ Virtual Training Zoom

### หลักการและเหตุผล

สิ่งที่ยากสำหรับพนักงานขาย คือการเปิดการขายให้ได้ แต่สิ่งที่ยากยิ่งกว่า คือการทำอะไรให้ลูกค้า "ตกลงซื้อ" และอุปสรรคที่ "ขัดขวาง" อยู่ ก็คือ การรับมือและการจัดการกับข้อโต้แย้งให้ "อยู่หมัด" นั่นเอง

### วัตถุประสงค์

1. พัฒนาทักษะและการใช้กลยุทธ์ในการเปิดปิดการขาย และจัดการข้อโต้แย้งกับลูกค้าที่ได้ประสิทธิผลสูงมาใช้
2. มีจิตวิทยาในการโน้มน้าวใจให้ลูกค้า ตัดสินใจซื้อให้เร็วขึ้น
3. ปรับเปลี่ยนทัศนคติมุมมองในการขายในแบบวง และเข้าถึงปรัชญาการเป็นนักขายมืออาชีพ

### หัวข้อฝึกอบรม

1. การขายอย่างมีกลยุทธ์ทำได้ สร้างได้อย่างไร (ฝึกปฏิบัติจากข้อมูลสินค้าจริง เพื่อความชำนาญ จนกลายเป็นบทสนทนาการนำเสนอขาย – Sales dialogues)

- 1.1. **S = Strategy** กำหนด "กลยุทธ์" การนำเสนอโดยการ "ถาม" และ "พูด" ในประเด็นที่ลูกค้า "อยากฟัง" แทนการ "นำเสนอสิ่งที่เราอยากขาย"
- 1.2. **S = Structure** กำหนด "โครงสร้าง" จาก "สิ่งที่รู้" จากมุมมองของลูกค้า
- 1.3. **S = Specific** ระบุ "เฉพาะประเด็น" ที่เรา "แก้ปัญหาได้" แก่ลูกค้า
- 1.4. **S = Situation** ย้ำ "สถานการณ์" ที่ลูกค้ายังคงต้องเผชิญอยู่ หากยังไม่ "แก้ปัญหา" นั้น

2. เทคนิคการถามคำถามเพื่อค้นหาปมในใจของลูกค้าก่อนจัดการข้อโต้แย้ง 4 วิธี (ฝึกปฏิบัติจากปัญหาข้อโต้แย้งจริง เพื่อความชำนาญ จนกลายเป็นบทสนทนา

การถามเพื่อค้นหาปมในใจของลูกค้า – Sales dialogues)

- 2.1. เทคนิคใช้คำถามแทนการตอบ
- 2.2. เทคนิคการเลาะตะเข็บ
- 2.3. เทคนิคการแลกหมัด
- 2.4. เทคนิคการไขก๊อกลง

3. รู้จักกับประเภทของ "ข้อโต้แย้ง"

1. ข้อโต้แย้งประเภท "ข้ออ้างทั่วไป"
2. ข้อโต้แย้งประเภท "การบิดเบือน"
3. ข้อโต้แย้งประเภท "การหักล้าง เอาชนะ"
4. ข้อโต้แย้งประเภท "ข้อสันนิษฐาน คาดการณ์"

4. **3ก.** : หลักการจัดการข้อโต้แย้ง ต้องทำอย่างไร

1. "กรอง" ข้อโต้แย้ง ด้วยหลักการ "ถาม" 6 ประการ
2. "แก้" ข้อโต้แย้ง แล้วหา "สิ่งชดเชย"
3. "กัน" ข้อโต้แย้ง ตอบโดยให้ "ข้อมูลใหม่ที่ถูกต้อง"

5. เทคนิคการจัดการข้อโต้แย้ง 8 วิธี

(ฝึกปฏิบัติจากปัญหาข้อโต้แย้งจริง เพื่อความชำนาญ จนกลายเป็นบทสนทนาการจัดการข้อโต้แย้ง – Sales dialogues)

- 5.1. เทคนิค ใช้ แต่
- 5.2. เทคนิค ทำไม เพราะอะไร และทำไม



- 5.3. เทคนิคศอกกลับ
- 5.4. เทคนิคขงเอง กิ่งเอง
- 5.5. เทคนิคเปรียบเทียบ
- 5.6. เทคนิคชดเชย
- 5.7. เทคนิคเลือกตอบ
- 5.8. เทคนิค Feel-Felt-Found

## 6. สรุปปิดการขายที่ได้ผลเลิศ

- 6.1. A-B-C Technique
- 6.2. Balanced Sheet
- 6.3. Referral
- 6.4. Boomerang
- 6.5. The Next
- 6.6. Neither Or
- 6.7. Rush Hour
- 6.8. Pleasure or Pain

**วิธีการฝึกอบรม** บรรยายสลับกับการฝึกปฏิบัติ สรุปเทคนิควิธีการที่ใช้ได้จริง

**ระยะเวลาฝึกอบรม** 3 ชั่วโมง (ในรูปแบบ Online Training by Zoom)

### วิทยากร

**อาจารย์พรเทพ จันทนารี**

**ประสบการณ์ทำงาน**

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปิตอล กรุ๊ป
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโอเอสเอส
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล การขาย การตลาดและบริการ

**อัตราค่าอบรมสัมมนา ท่านละ 1,300 + Vat 91 = 1,391 บาท**

**วิธีการชำระเงิน:** โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238

ธนาคารกรุงเทพ บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 029-7110496 (โอนแล้วส่ง Pay in)

ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

**เงื่อนไขการอบรม...** ห้ามบันทึกภาพ วีดีโอ แชนร์ หรือนำไปเผยแพร่

ติดต่อ คุณตุ้ม 086-8929330 02-1753330 Email : [info.ptstraining@gmail.com](mailto:info.ptstraining@gmail.com)

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



## แบบฟอร์มลงทะเบียน

### หลักสูตร **Objections handling in sales**

**Course:** การรับมือและการจัดการข้อโต้แย้งในงานขาย

ส่งมาที่ [info.ptstraining@gmail.com](mailto:info.ptstraining@gmail.com) หรือ [ptstraining3@gmail.com](mailto:ptstraining3@gmail.com)

บริษัท \_\_\_\_\_

ที่อยู่ออกไปกำกับภาษี \_\_\_\_\_

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: \_\_\_\_\_

4. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ \_\_\_\_\_

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

5. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ \_\_\_\_\_

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