

หลักสูตร เพิ่มยอดขายด้วยยุทธวิธีเข้าถึงพฤติกรรมลูกค้า**(Sales Increasing By Customer Insight)**

3 ธันวาคม 2564

เวลา 09.00-16.00 น. โรงแรมโนโวเทล สุขุมวิท 20

☑️หลักการและเหตุผล

การแข่งขันของธุรกิจในยุคปัจจุบันนี้ มีความรุนแรงมากขึ้น การขายด้วยวิธีการใหม่ๆ ที่เรียกว่า Sales Force Oriented อาจไม่เพียงพออีกต่อไป เพราะทุกวันนี้ นอกจากคู่แข่งที่เพิ่มขึ้นอย่างมากมาแล้ว ลูกค้าก็มีพัฒนาการที่ก้าวหน้าเช่นกัน มีความรู้มากขึ้น เปรียบเทียบก่อนการตัดสินใจซื้อ เป็นต้น ดังนั้น แนวทางในการขายจึงต้องให้ความสนใจและเห็นความสำคัญของลูกค้ามากขึ้น โดยมุ่งศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมหรือ Lifestyle ของลูกค้าอย่างเข้าใจ ก่อนที่จะนำเสนอขายสินค้า ซึ่งเราเรียกว่าการขายที่มุ่งเน้นลูกค้า Customer Oriented ซึ่งนักจิตวิทยาพฤติกรรมศาสตร์ได้ศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมของคน จนสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับตัวให้เข้ากับสไตล์ของลูกค้าแต่ละประเภทให้นักขายเปิดการขายได้เหมาะสมเจาะจงตรงกับประเภทของลูกค้า ยังผลให้บรรยากาศการขายราบรื่นและลงเอยสู่การปิดการขายได้อย่างลงตัวนั่นเอง

วัตถุประสงค์: เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- มีหลักการในการเข้าใจพฤติกรรมลูกค้า เพื่อการนำเสนอขายและให้บริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละประเภท
- ประเมินบุคลิกภาพลูกค้าได้ใกล้เคียงกับตัวตนของเขาในเวลาที่รวดเร็ว ซึ่งเป็นดีต่อการขายและการบริการที่ตรงกับนิสัยลูกค้า

หัวข้อการบรรยาย:

- การวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าสู่การขายที่เหนือชั้น
 - เหตุผลและข้อได้เปรียบจากการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า
 - วิธีการวิเคราะห์และทำความเข้าใจกับลูกค้าภายใน 10 นาทีแรกของการสนทนา
- 4C. : ทฤษฎีวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า 4 ประเภท เพื่อเพิ่มยอดขายชนะใจลูกค้าและปิดการขายเหนือคู่แข่ง
- 1.C adetor ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพเชื่อมั่นตนเองสูง ชี้นำ ชอบเรื่องท้าทายและ การเปลี่ยนแปลง ใจร้อน กล้าตัดสินใจฉับพลันทันที

2.C afe stylist ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพชอบการเข้าสังคม มีวิถีชีวิตสนุกสนาน ท่าที่ตื่นตัว

กระตือรือร้น มองโลกในแง่ดี และอารมณ์ดี มักเชื่อคนง่าย ให้ความร่วมมือ และมีความเห็นอกเห็นใจคน

3.C alm manner ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพที่มีลักษณะนิ่งสงบ ชอบพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างรอบคอบ ไม่ค่อยแสดงท่าที เป็นผู้ฟังมากกว่าผู้ให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็น ระมัดระวัง

4.C onceptualist ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพมั่นคง มีหลักการ ต้องการข้อมูลรายละเอียดมาก

มีการวางแผน มีเป้าประสงค์ต่อการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ

•3V. : หลักการวิเคราะห์เพื่อแยกแยะพฤติกรรมลูกค้า 4 ประเภท

- Visual ภาษากาย ท่าทาง การใช้มือ การนั่ง การยืน และแสดงออกทางสีหน้า
- Verbal การพูด ลักษณะวิธีการสื่อสาร เช่น ข้างพูด ถามคำตอบคำ 닝รับฟังมากกว่าแสดงความคิดเห็น เป็นต้น
- Vocal น้ำเสียง ลักษณะการใช้ระดับดังค่อยของเสียง ความเร็วช้าของการพูด

•สิ่งที่ต้องทำและอย่าทำในการขายกับลูกค้าแต่ละประเภท

- วิธีการที่จะเข้ากันได้ดีกับลูกค้าแต่ละประเภท (ข้อควรทำ)
- วิธีการที่ทำให้ขัดกันและขายไม่ได้กับลูกค้าแต่ละประเภท (ข้อควรระวัง)
- ปัจจัยส่งเสริมให้ขายได้ (Promotion Factors)
- ปัจจัยบั่นทอนให้ขายไม่ได้ (Demotion Factors)

• เทคนิคการฟังให้ออกว่าลูกค้าต้องการบอกอะไร เพื่อการขายที่โดนใจ

- Message of Fact คืออะไร
- Message of Feeling คืออะไร
- Message of Opinion จะตอบสนองอย่างไร

•P-Q-R-S Techniques : เทคนิคการนำเสนอสารกับลูกค้า เพื่อการควบคุมทิศทางการขาย - P : เทคนิคการถอดความ เพื่อจับสัญญาณการซื้อของลูกค้าให้ได้

- Q : เทคนิคการถาม เพื่อควบคุมและล้วงลึกในความต้องการของลูกค้า

- R : เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก เพื่อแสดงความเข้าใจในความรู้สึกของลูกค้า

- S : เทคนิคการสรุปประเด็น เพื่อการปิดการขายสู่ผลลัพธ์ที่พอใจทั้งสองฝ่าย

•8 ยุทธวิธีจัดการข้อโต้แย้งที่ได้ผลเลิศ

- | | |
|----------------|--------------------|
| 1. Yes but | 5. Comparison |
| 2. Why why why | 6. Substitution |
| 3. Boomerang | 7. Cherry picker |
| 4. Enclose | 8. Feel-Felt-Found |

•8 ยุทธวิธีปิดการขายที่ได้ผลเลิศ

- | | |
|-------------------|--------------|
| 1. Sign up | 5. Referral |
| 2. Balanced sheet | 6. Next step |
| 3. Two choices | 7. Trap |
| 4. Good chance | 8. Dead line |

วิทยากร

อาจารย์พรเทพ ฉันทนารี (ตามไฟล์เอกสารแนบ)

การศึกษา

•ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

•ปริญญาตรี จิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสบการณ์ทำงาน

•ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด

•ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปิตอล กรุ๊ป

•ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโอเอสสภา

•ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านการตลาด การขาย และการบริการ และทรัพยากรบุคคล

วิธีการฝึกอบรม: บรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ และการฝึกปฏิบัติ

· อัตราค่าลงทะเบียน

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรมสัมมนา/ ท่าน	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าสัมมนา 1 ท่าน	3,900	273	117	4,056
สมัคร 2 ท่านๆละ	3,500	245	105	3,640

การชำระค่าธรรมเนียม

- ชำระโดยสั่งจ่ายเช็ค แคชเชียร์เช็ค/เช็คพร้อม สั่งจ่ายในนาม
 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

ผู้เข้าอบรมรับผิดชอบค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามจังหวัด

ต้องการจัดอบรมแบบ In-house Training

กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา 086-8929330

Professional Training Solution

Tel 02-1753330 ,086-6183752

[Pick the date]

[SALES TRAINING]

PTS

Professional Training Solution

www.ptstraining.in.th

อีเมล info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

แบบฟอร์มการลงทะเบียน

เพิ่มยอดขายด้วยยุทธวิธีเข้าถึงพฤติกรรมลูกค้า
Sales Increasing By Customer Behavior Analysis

ส่งมาที่ ptstraining3@gmail.com หรือ info.ptstraining@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: _____

[Pick the date]

[SALES TRAINING]

PTS

Professional Training Solution
