

หลักสูตร Professional Sales Coordinator/Sales Admins./Sales Support

พนักงานสนับสนุนประสานงานขาย/พนักงานธุรการขาย

วันที่ 15 กันยายน 2564

เวลา 09.00-16.00 น. Online Training

หลักการและเหตุผล

งานขายถือเป็น “ทัพหน้า” ในการ “หารายได้” เข้ามาสู่องค์กร และทุกวันนี้ การทำงานของทุกองค์กรล้วนมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่ “ทัพหลัง” คือ “พนักงานธุรการขาย/พนักงานสนับสนุนงานขาย (Sales Coordinator/Sales Admins./Sales Support) จึงกำลัง “รับบทบาทหนัก” ในการ “ติดต่อ/ติดตาม/ประสานงานข้ามสายงานไปกับหน่วยงานอื่นๆ ที่ฝ่ายขายต้องเข้าไปโยงโยงงานกันเป็นตาข่าย (Matrix Function) ไม่ว่าจะเป็น “ฝ่ายผลิต” “ฝ่ายจัดส่ง” ฝ่ายติดตั้ง” เป็นต้น จน “กระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการ” นั้นเสร็จสิ้นสมบูรณ์จนถึงมือลูกค้า ซึ่ง “พนักงาน Sales Co.” ต้อง “เผชิญกับลูกค้า” ทางหนึ่งและต้อง “เผชิญกับฝ่ายงานในองค์กรตนเอง” อีกทางหนึ่ง ดังนั้น การเป็น “คนกลาง” ต้องเรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถอะไรบางอย่าง เพื่อให้ “ภารกิจ” นี้สำเร็จลุล่วง

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม...

1. เรียนรู้ธรรมชาติแห่งความขัดแย้งในการทำงานว่า สามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพได้ต้องทำอย่างไร
2. ใช้ “กระบวนการทางจิตวิทยา” เผชิญหน้ากับคนที่มีอารมณ์รุนแรง หรือกับสถานการณ์ หรือกับปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีความสามารถทางอารมณ์และสร้างสรรค์
3. ใช้ “วิธีการสื่อสาร – หารือ มิใช่ หาเรื่อง” ที่ทำให้ปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ ไม่ลุกลามเลวร้ายลงไปอีก
4. มีหลักการและเทคนิคในการขอความร่วมมือกับงานที่ข้ามสายงานโดยไม่เกิดความขัดแย้ง
5. มีวิธีปฏิบัติในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

หัวข้อการอบรม

- 4C. : คุณสมบัติของผู้ทำหน้าที่สนับสนุนประสานงานขาย/พนักงานธุรการขาย
- 3 รูปแบบการทำงานในฐานะ “ผู้สนับสนุน/ประสานงานขาย” แบบรอบด้าน 360 องศา
 - 1.การทำงานเชิงรับ(เชิงแก้ปัญหาและตัดสินใจ) ในกรณี เช่น
 - การรับมือกับสถานการณ์ที่ยุ่งยาก สินค้าล่าช้า สินค้าส่งผิดรายการ สินค้าชำรุด เป็นต้น
 - 2.การทำงานเชิงรุก(เชิงขยายตลาดและพลิกวิกฤติเป็นโอกาส) ในกรณี เช่น

- การสร้างโอกาสทางการขาย การขายต่อยอด การขายต่อเนื่อง การขยายฐานลูกค้า เป็นต้น

3.การทำงานเอกสาร เช่น การติดตามเอกสารต่างๆ ใบเสร็จ ใบวางบิล เป็นต้น

- L-I.Q.-R:** เทคนิคทักษะเชิงจิตวิทยาการสื่อสารประสานงาน (กิจกรรมแสดงบทบาทสมมติแต่ละทักษะ)
 - Listening Technique:**เทคนิคการฟัง 3 เรื่อง 10 ระดับ
 - I Message Technique:**เทคนิคการลดความขัดแย้งด้วยการสื่อสาร
 - Questioning Technique:**เทคนิคการตั้งคำถาม
 - Reflecting Technique:**เทคนิคการสะท้อนอารมณ์เพื่อลดความโกรธและเข้าใจกัน
- C-L-E-A-R:**ขั้นตอนการจัดการความขัดแย้งขณะประสานงาน (กิจกรรมแสดงบทบาทสมมติแต่ละขั้นตอน)
 - C:**ตั้งคำถามเพื่อแสวงหาข้อมูลให้กระจ่างชัด
 - L:**ฟังเพื่อแยกแยะรายละเอียด
 - E:**สะท้อนความเข้าใจของสถานการณ์ในแต่ละฝ่าย
 - A:**แสดงความขอยกย
 - R:**ดำเนินการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
- A C-U-T Strategy :** กลยุทธ์การขายต่อยอด ขายต่อเนื่องและเพิ่มฐานลูกค้า
- 4R. :** หลักในการสนองตอบลูกค้าที่เกิดจากการร้องเรียน
- ความฉลาดทางอารมณ์ 6 ประการกับการแก้ปัญหาคน-งาน-สถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น ประสานงานกับลูกค้าและ/หรือฝ่ายงานภายใน
- 18 วิธีเร่งการตัดสินใจซื้อที่ได้ผล

วิธีการฝึกอบรม: ในรูปแบบออนไลน์

- บรรยายนำ กิจกรรม เกม บทบาทสมมติ ชมวิดีโอคลิป ถกอภิปราย และฝึกปฏิบัติ

ระยะเวลาการฝึกอบรม:

- 1 วัน

เหมาะสำหรับ:

- พนักงานสนับสนุนประสานงานขาย/พนักงานธุรการขาย

วิทยากร : อาจารย์พรเทพ จันทนาวิ (ประวัติตามเอกสารแนบ)

การศึกษา

- ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- ปริญญาตรี จิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสบการณ์ทำงาน

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

อัตราค่าอบรม/ท่าน

(รวมค่าวิทยากร และเอกสารการอบรม และวุฒิบัตร)

ค่าอบรมสัมมนา/1 ท่าน	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3 %	ราคาสุทธิ
ค่าอบรม 1 ท่าน	2,500	175	75	2,600
ค่าอบรม 2 ท่าน	2,300	161	69	2,392

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

- 1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238
ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
และแฟกซ์ใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี)
พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

1. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd, Partnership)

2. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100
หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤษาวิลส์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3
แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา 086-8929330

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

www.ptstraining.in.th Email: info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

แบบฟอร์มการลงทะเบียน

หลักสูตร Professional Sales Coordinator/Sales Admins./Sales Support

พนักงานสนับสนุนประสานงานขาย/พนักงานธุรกิจขาย

ส่งมาที่ info.ptstraining@gmail.com ; ptstraining3@gmail.com

บริษัท _____

ที่อยู่อกใบกำกับภาษี _____

รหัสไปรษณีย์ _____ เลขภาษี _____

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 50%

ของราคาค่าสัมมนา