

## หลักสูตร เพิ่มยอดขายด้วยยุทธวิธีเข้าถึงพฤติกรรมลูกค้า

### (Sales Increasing By Customer Insight)

20 มีนาคม 2562

เวลา 09.00-16.00 น. โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท

#### หลักการและเหตุผล

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

วัตถุประสงค์: เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม .....

- มีหลักการในการเข้าใจพฤติกรรมลูกค้า เพื่อการนำเสนอขายและให้บริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละประเภท
- ประเมินบุคลิกภาพลูกค้าได้ใกล้เคียงกับตัวตนของเขาในเวลาที่รวดเร็ว ซึ่งเป็นดีต่อการขายและการบริการที่ตรงกับนิสัยลูกค้า

#### หัวข้ออบรมสัมมนา

หัวข้อการบรรยาย:

- การวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าสู่การขายที่เหนือชั้น
  - เหตุผลและข้อได้เปรียบจากการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า
  - วิธีการวิเคราะห์และทำความเข้าใจกับลูกค้าภายใน 10 นาทีแรกของการสนทนา
- 4C. : ทฤษฎีวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า 4 ประเภท เพื่อเพิ่มยอดขายชนะใจลูกค้าและปิดการขายเหนือคู่แข่ง

1.C adetor ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพเชื่อมั่นตนเองสูง ชี้นำ ชอบเรื่องท้าทายและ การเปลี่ยนแปลง ใจร้อน กล้าตัดสินใจ  
ฉับพลันทันที

2.C afe stylist ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพชอบการเข้าสังคม มีวิถีชีวิตสนุกสนาน ท่าทีตื่นตัว

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 นิ่งรับฟังมากกว่าแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

- Vocal น้ำเสียง ลักษณะการใช้ระดับดังค่อยของเสียง ความเร็วช้าของการพูด

•สิ่งที่ต้องทำและอย่าทำในการขายกับลูกค้าแต่ละประเภท

- วิธีการที่จะเข้ากันได้ดีกับลูกค้าแต่ละประเภท (ข้อควรทำ)

- วิธีการที่ทำให้ขัดกันและขายไม่ได้กับลูกค้าแต่ละประเภท (ข้อควรระวัง)

- ปัจจัยส่งเสริมให้ขายได้ (Promotion Factors)

- ปัจจัยบั่นทอนให้ขายไม่ได้ (Demotion Factors)

•เทคนิคการฟังให้ออกว่าลูกค้าต้องการบออะไร 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 จันทนารี (ตามไฟล์เอกสารแนบ)

## การศึกษา

•ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

•ปริญญาตรี จิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## ประสบการณ์ทำงาน

•ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด

•ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปิตอล กรุ๊ป

•ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโอเอสเอส

•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	3,600	252	108	3,744

### การชำระค่าธรรมเนียม

- ชำระโดยสั่งจ่ายเช็ค แคชเชียร์เช็ค/ขีดคร่อม สั่งจ่ายในนาม  
 หลก โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชัน.(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

Fax. 9030080-02ext.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)

## แบบฟอร์มการลงทะเบียน

จิตวิทยาการเพิ่มยอดขาย โดยปรับแนวการขายให้ตรงกับลูกค้าแต่ละสไตล์

### Sales Increasing By Customer Behavior Analysis

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

บริษัท \_\_\_\_\_

ที่อยู่ออกใบกำกับภาษี \_\_\_\_\_

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: \_\_\_\_\_