

Training Program for Sales Person



เทคนิคการนำเสนอเพื่อขายและการเจรจาต่อรองงานขาย

✓ หลักการและเหตุผล

เพื่อเสริมสร้างมิติใหม่ของการนำเสนอขาย เปลี่ยนเทคนิคการนำเสนอขายจากเรื่องที่ยุ่งยาก น่าตื่นเต้น กังวลใจ ให้กลายเป็นเรื่องง่ายๆ น่าสนุก และมีความสุขในการนำเสนอ เสริมสร้างทักษะของนักขายมืออาชีพ และพัฒนาเทคนิคการนำเสนอขายสมัยใหม่ ที่แปลกใหม่ไม่ธรรมดาพร้อมทั้ง กลยุทธ์ สูตรเด็ด ทำทลายความสำเร็จ ปิดการขายได้ ซึ่งจะทำให้ได้รับประโยชน์เต็มเปี่ยม และเกิดความประทับใจทั้งผู้นำเสนอขายและผู้รับฟังการนำเสนอ

✓ วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รู้และเข้าใจถึงหลักการและเทคนิคการนำเสนอที่มีประสิทธิภาพ
2. สามารถปรับรูปแบบการนำเสนอเพื่อการขายให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. ฝึกทักษะการวางแผนและการเตรียมการนำเสนอการขายอย่างเป็นระบบ
4. สามารถใช้เทคนิคในการโน้มน้าวและจูงใจลูกค้าตลอดจนสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
5. เกิดทักษะในการนำเสนอการขาย เพื่อตอบโจทย์ผลลัพธ์ทางธุรกิจ
6. ฝึกทักษะการฟัง-การตอบคำถามตามสถานการณ์ต่าง ๆ

✓ เนื้อหาการอบรม

เทคนิคการนำเสนอเพื่อขาย

1. หลักการและเทคนิคการนำเสนอ : จุดเริ่มต้นของการเป็นผู้นำเสนอและถ่ายทอดที่มีประสิทธิภาพ
 - การสร้างความเชื่อมั่นและพัฒนาบุคลิกภาพของผู้นำเสนอ
 - การรับรู้ของผู้ใหญ่และการวิเคราะห์บุคลิกภาพของผู้ที่อยู่ในที่ประชุม
 - การอ่านภาษากายของผู้ฟัง
 - ฝึกการใช้ภาษากาย : การนำเสนองานเพื่อขาย / โครงการต่าง ๆ
 - การนำเสนอให้กับกลุ่มที่มีความต้องการแตกต่างและหลากหลาย
2. ศิลปะและเทคนิคการนำเสนอและการถ่ายทอดในรูปแบบต่าง ๆ
 - หลักการนำเสนอด้วย เทคนิค POST
 - i. P = Problem
 - ii. O = Opportunities
 - iii. S = Situation
 - iv. T = Threat



- เคล็ดลับในการดึงดูดความสนใจ
 - ศิลปะการตั้งคำถามเพื่อให้ผู้รับสาร (ผู้ฟัง) มีส่วนร่วม
 - การประยุกต์ใช้สื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคนิควิธีการนำเสนอ และกิจกรรมเกม
 - การประยุกต์ใช้การนำเสนอให้เข้ากับหลักการขาย - รู้เรา รู้เขา เทคนิคการนำเสนอขายสมัยใหม่
3. หลักการนำเสนอเพื่อการตลาดและการขายเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือต่อศรัทธา
- นำเสนออย่างไรให้มีประสิทธิภาพ
 - 60 วินาทีแรกและสุดท้าย การดึงดูดให้ทุกคนหันมาฟังคุณ
 - Body language (Posture, Gesture, Eye Contact, Facial Expression)
 - การเกริ่นนำที่ดีมีวิธีการอย่างไร
 - โยนคำถาม
 - สร้างความสงสัย
 - ใช้บทวี
 - มีบันทึง
4. การวางแผน และการจัดทำโครงสร้างการนำเสนอเพื่อการขาย
- การเตรียม / การวิเคราะห์เนื้อหา/ ออกแบบ/จัดทำโครงสร้างเนื้อหาการนำเสนอขาย
 - การใช้สื่อประกอบการนำเสนอขายที่ไม่ธรรมดา (หลัก 6B)
 - การสร้างบรรยากาศ
5. เทคนิคการจูงใจและโน้มน้าวผู้ฟัง (ลูกค้ำ) เพื่อการตัดสินใจซื้อ
- การตอบคำถามและจัดการกับสถานการณ์ยุ่งยาก
 - สูตรสำเร็จการนำเสนอการตลาดและการขายให้น่าสนใจชวนติดตาม
6. ฝึกปฏิบัติการนำเสนอเพื่อการขาย และข้อเสนอแนะจากวิทยากร
7. สรุปประเด็นข้อควรทำ/ไม่ควรทำในการนำเสนอ และตอบข้อซักถาม

วิทยากร อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวิ

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย โครงการ Sporty Hero บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ที่ปรึกษาการตลาดและขาย บริษัท P.J. Garment (Thailand) จำกัด
- ผู้อำนวยการ ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา กลุ่มบริษัท TCC Capital Group
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาองค์กร บริษัท.อาคเนย์ประกันภัย จำกัด
- ผู้จัดการ ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา กลุ่มบริษัทในเครือ UCOM
- ผู้จัดการ ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา (ขายและตลาด) กลุ่มบริษัทในเครือ โอเอสสภา
- ผู้เชี่ยวชาญการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม บมจ. เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น

วิธีการฝึกอบรม บรรยาย 20% ผู้เรียนฝึกปฏิบัติ 70% (นำเสนอรายบุคคล พร้อมกับบันทึก VDO) และให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะ 10%

ระยะเวลาการฝึกอบรม 2 วัน / รุ่ง

ระดับผู้เข้าร่วมสัมมนา

เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย หัวหน้าฝ่ายขาย
และผู้ที่มีสนใจในหลักสูตรดังกล่าวเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง

จำนวนผู้เข้าอบรมที่เหมาะสม 20 คน

การติดต่อ

ชื่อ/นามสกุล

คุณอรัญญา ชัยเดชสุริยะ(ตุ้ม) 086-8929330

ตำแหน่ง

Training Manager

หน่วยงาน

Professional Training Solution/In-house Training

โทรศัพท์

02-1753330 , 086-6183752

โทรสาร

02-1753305

Email

aranya.chaidejsuriya@gmail.com

Course : Sales Increasing By Customer Behavior Analyzing

หลักสูตร การเพิ่มยอดขาย โดยการเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้า

☑ หลักการและเหตุผล

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

☑ วัตถุประสงค์

- มีหลักการในการเข้าใจพฤติกรรมลูกค้า เพื่อการนำเสนอขายและให้บริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละประเภท
- ประเมินบุคลิกภาพลูกค้าได้ใกล้เคียงกับตัวตนของเขาในเวลาที่รวดเร็ว ซึ่งเป็นดีต่อการขายและการบริการที่ตรงกับนิสัยลูกค้า

☑ เนื้อหาการอบรม

- การวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าสู่การขายที่เหนือชั้น
 - เหตุผลและข้อได้เปรียบจากการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า
 - วิธีการวิเคราะห์และทำความเข้าใจกับลูกค้าภายใน 10 นาทีแรกของการสนทนา
- 4C. : ทฤษฎีวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า 4 ประเภท เพื่อเพิ่มยอดขายชนะใจลูกค้า และปิดการขายเหนือคู่แข่ง
 - 1.C ontrolist ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพเชื่อมั่นตนเองสูง ชี้นำ ชอบเรื่องท้าทายและการเปลี่ยนแปลง ใจร้อน กล้าตัดสินใจฉับพลันทันที
 - 2.C afe stylist ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพชอบการเข้าสังคม มีวิถีชีวิตสนุกสนาน ทำที่ตื่นตัว
 - กระตือรือร้น มองโลกในแง่ดี และอารมณ์ดี มักเชื่อคนง่าย ให้ความร่วมมือ และมีความเห็นอกเห็นใจคน
 - 3.C alm manner ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพที่มีลักษณะนิ่งสงบ ชอบ



พิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างรอบคอบ ไม่ค่อยแสดงท่าที เป็นผู้ฟังมากกว่าผู้ให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็น ระมัดระวัง

- **4.C** conceptualist ลูกค้ำที่มีบุคลิกภาพมั่นคง มีหลักการ ต้องการข้อมูลรายละเอียดมาก มีการวางแผน มีเป้าประสงค์ต่อการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ

- **3V. : หลักการวิเคราะห์เพื่อแยกแยะพฤติกรรมลูกค้ำ 4 ประเภท**

- **Visual** ภาษากาย ท่าทาง การใช้มือ การนั่ง การยืน และแสดงออกทางสีหน้า
- **Verbal** การพูด ลักษณะวิธีการสื่อสาร เช่น ช่างพูด ถาม คำตอบค้ำ หนึ่งรับฟังมากกว่าแสดงความคิดเห็น เป็นต้น
- **Vocal** น้ำเสียง ลักษณะการใช้ระดับดังค่อยของเสียง ความเร็ว ช้าของการพูด



- **สิ่งที่ต้องทำและอย่าทำในการขายกับลูกค้ำแต่ละประเภท**

- วิธีการที่จะเข้ากันได้ดีกับลูกค้ำแต่ละประเภท (ข้อควรทำ)
- วิธีการที่ทำให้ขัดกันและขายไม่ได้กับลูกค้ำแต่ละประเภท (ข้อควรระวัง)
- ปัจจัยส่งเสริมให้ขายได้ (Promotion Factors)
- ปัจจัยบั่นทอนให้ขายไม่ได้ (Demotion Factors)

- **เทคนิคการฟังให้มากกว่าลูกค้ำต้องการบออะไร เพื่อการขายที่โดนใจ**

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

- **P-Q-R-S Techniques** : เทคนิคการนำเสนอสารกับลูกค้ำ เพื่อการควบคุมทิศทางการขาย

- **P** : เทคนิคการถอดความ เพื่อจับสัญญาณการซื้อของลูกค้ำให้ได้
- **Q** : เทคนิคการถาม เพื่อควบคุมและล้วงลึกในความต้องการของลูกค้ำ
- **R** : เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก เพื่อแสดงความเข้าใจในความรู้สึกของลูกค้ำ
- **S** : เทคนิคการสรุปประเด็น เพื่อการปิดการขายสู่ผลลัพธ์ที่พอใจทั้งสองฝ่าย

- **8 ยุทธวิธีจัดการข้อโต้แย้งที่ได้ผลเลิศ**

- | | |
|----------------|----------------|
| 1. Yes but | 5. เปรียบเทียบ |
| 2. Why why why | 6. ชดเชย |

PTS

Professional Training Solution

- 3. ศอกกลับ
- 4. ชงเอง กินเอง
- 7. Cherry picker
- 8. Feel-Felt-Found

- **8 ยุทธวิธีปิดการขายที่ได้ผลเลิศ**

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

วิทยากร อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวิ



ติดต่อสอบถามการจัดอบรมภายในองค์กร

คุณอรัญญา ชัยเดชสุริยะ 086-8929330 , 086-6183752

Tel 02-1753330 email : aranya.chaidejsuriya@gmail.com

www.ptstraining.in.th www.facebook.com/aranya.chaidejsuriya



Course : กลยุทธ์การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ

Business Negotiation Strategy

☑ หลักการและเหตุผล

“การเจรจาต่อรอง” เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากเมื่อจะต้องประสานงานการทำงานกับผู้อื่น เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์ทางธุรกิจจากงานหนึ่งๆ การเรียนรู้การเจรจาต่อรองผู้เจรจาต้องเตรียมความพร้อมตั้งแต่การเตรียมตัว การศึกษาคู่เจรจา และกระบวนการในการเจรจาต่อรอง ปัจจุบันพนักงานมีความรู้หลายคนอาจทำงานได้เก่งแต่ยังขาดทักษะ ดังนั้นทางบริษัทขอแนะนำเสนอหลักสูตร กลยุทธ์การเจรจาต่อรองทางธุรกิจอย่างเหนือชั้น เพื่อนำความรู้ด้านเทคนิค และกลยุทธ์ไปพัฒนาเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการเจรจา

☑ วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงการเตรียมตัวในการเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ทราบถึงหลักเกณฑ์และวิธีในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจอย่างเหนือชั้น
- ศึกษาเทคนิคการเจรจาต่อรองและวิธีการต่างๆมากมายเพื่อให้ได้รับประโยชน์ในการเจรจาต่อรอง
- ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปประยุกต์ใช้กับในชีวิตประจำวันและการทำงาน

☑ เนื้อหาการฝึกอบรม รูปแบบในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ

- การเตรียมความพร้อมในการเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ
 - การเตรียมตัวก่อนการเจรจา
 - จัดทำเมตริกในการเจรจา เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการเจรจาต่อรอง
 - WIN TO LOSE
 - LOSE TO WIN
 - LOSE – LOSE
 - WIN – WIN
 - ทำแบบทดสอบเพื่อค้นพบสไตล์การต่อรองของตนเอง
 - การปรับสไตล์การเจรจาของตนให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ควรจะใช้
 - การเตรียมความพร้อมในการเจรจาต่อรอง
 - วิเคราะห์บุคลิกภาพของลูกค้า รูปแบบต่าง ๆ อาทิ เช่น D-I-S-C Model เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของคู่เจรจา
- ขั้นตอนและกระบวนการเจรจาต่อรอง
- กลยุทธ์การเจรจาต่อรองทางธุรกิจอย่างเหนือชั้น



- การสร้างความน่าเชื่อถือในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ
- เทคนิคการเปิดการเจรจาให้ได้เปรียบ
- เทคนิคการพูดอย่างไรให้จูงใจและโน้มน้าวคู่เจรจา
- การจัดการกับคำถามและข้อโต้แย้ง
- วิธีการปิดการเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ

วิธีการฝึกอบรม

ใช้หลักการอบรมให้สอดคล้องกับวิธีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ Adult Learning ตามหลักที่เรียกว่า Accelerated Learning ที่มีกระบวนการที่จะทำให้ผู้เรียนนั้นสามารถที่จะเข้าใจและนำมาสร้างองค์ความรู้ที่อบรมนำไปพัฒนาได้จริงในงานของตนเอง จากแนวคิด สู่การปฏิบัติ Work Shop กรณีศึกษา (Case Studies) Individual Assignment และ Group Discussion

โดยก่อนและหลังการฝึกอบรมจะมีกระบวนการเพิ่มพลังของจิตใต้สำนึก ในแนวทางของ NLP เพื่อช่วยในการพัฒนาศักยภาพในการเรียนรู้ในระหว่างเรียนและหลังจากเลิกเรียน เพื่อให้นำไปใช้อย่างเหมาะสม

ระยะเวลา 1 วัน

หลักสูตรเหมาะสำหรับ ผู้บริหาร, ผู้อำนวยการ, ผู้จัดการทั่วไป, ผู้จัดการและพนักงานฝ่ายขาย, ฝ่ายการตลาด, เจ้าของกิจการ และผู้สนใจทั่วไป

วิทยากร : อาจารย์ ธรรมศักดิ์ อรชุนวงศ์

ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด Marketing Director-Alliance Business for Consultancy co., Ltd

APEC-IBIZ Certified (APEC-International Network of Institutes of Small Business Counselor)

Advanced NLP-Certified Diploma Master-C.H.T.S.P (The Center of Research and Training Subconscious Power)

อดีต ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและพัฒนาธุรกิจ Business Planning & Development Manager- Thai Yamaha Motor Marketing co., Ltd. ปัจจุบันเป็นที่ปรึกษา วิทยากรและอาจารย์พิเศษด้านการวางแผนการขายและกลยุทธ์ทางการตลาดให้กับองค์กรภาครัฐและเอกชนมากมาย

Course : กลยุทธ์การติดตามหนี้ และการเจรจาต่อรองสำหรับนักขาย

☑ หลักการและเหตุผล

การติดตามหนี้ต้องใช้ทั้งทักษะและประสบการณ์ สิ่งที่พนักงานติดตามหนี้พบอยู่เสมอ คือ ลูกหนี้ขอพบหาเหตุมาอ้างและไม่ยอมชำระหนี้หรือพบตัวลูกหนี้นาย (ชอบหลบหน้า) ในบางกรณีพนักงานติดตามหนี้โทรศัพท์ไปแต่ลูกหนี้ไม่ยอมรับโทรศัพท์หรือลูกหนี้อาจจะยอมรับโทรศัพท์แต่จะบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้เมื่อพบปัญหาเหล่านี้ต้องหาวิธีรับมือและแก้ไขปัญหา “ทำอย่างไรให้ลูกหนี้ยอมเจรจาและยอมชำระหนี้” การใช้คำพูดและน้ำเสียง เพื่อจูงใจ หรือ เพื่อกดดันให้ลูกหนี้อยอมชำระหนี้ตามเงื่อนไข จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเรียนรู้ทักษะต่างๆ เหล่านี้ เพื่อไม่ให้เกิดหนี้เสียและหนี้สูญในที่สุด

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทราบถึงการเตรียมพร้อมก่อนเจรจาทวงหนี้และศึกษาความเป็นไปได้ของลูกหนี้ที่ใช้น้ำเสียงและการใช้คำพูดที่แตกต่างกับวิธีการวางตัวหรือการใช้คำพูดกับลูกหนี้ในแต่ละสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจริง วิธีรับมือลูกหนี้ต้องทำอย่างไร โดยนำทักษะการเจรจาต่อรอง (Negotiation Skills) มาประยุกต์และใช้กับลูกหนี้ในแต่ละสไตล์หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่นำมาใช้ในการสัมมนาครั้งนี้ผู้เข้าร่วมสัมมนาจะสามารถนำจุดแข็งไปใช้ได้และในบางครั้งหากเกิดข้อโต้แย้งจากลูกหนี้หรือพบปัญหาเฉพาะหน้า จึงจำเป็นต้องใช้ทักษะในการเจรจาเพื่อแก้ไขสถานการณ์และไม่เปิดช่องว่างหรือจุดอ่อนให้ลูกหนี้นำมาใช้เป็นข้ออ้างเพื่อบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้ในภายหลัง ดังนั้นการใช้ทักษะและใช้กลยุทธ์ติดตามหนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้เข้าร่วมสัมมนาสามารถเรียนรู้และนำทักษะต่างๆ จากการเรียนรู้ไปใช้แก้ปัญหาอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นประสบการณ์ ปัญหาหนี้เสียหรือหนี้สูญจะน้อยลงและส่งผลให้การจัดเก็บหนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ธุรกิจมีสภาพคล่อง และมีกำไรในที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การติดตามหนี้ได้มากขึ้นและมีผลงานทางด้านจัดเก็บหนี้สูงขึ้น
2. เพื่อพัฒนาบุคคลากร ให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำทักษะจากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. เพื่อลดเวลาและลดต้นทุนในการติดตามหนี้ให้น้อยลง

เนื้อหาหลักสูตร 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น.

หนี้ที่บังคับได้ & บังคับไม่ได้

1. ปัญหาและข้ออ้างที่ลูกหนี้นำมาใช้กับเจ้าหนี้
2. สัญญาณเตือนภัยขอลูกหนี้ “เจ้าปัญหา”
3. การวิเคราะห์หาสาเหตุของการจ่ายเงินล่าช้าของลูกหนี้และแนวทางแก้ไข
4. พฤติกรรมของลูกหนี้ที่จ่ายเงินล่าช้า หลาก ประเภทและแนวทางแก้ไข
 - ขอเลื่อนนัดการจ่ายเงิน (ผิดผ่อน)
 - ชอบหลบหน้า (หนีปัญหา)
 - ชอบมีข้ออ้าง (บ่ายเบี่ยงการชำระหนี้)
 - ขอบยื้อ (ทำให้ฟ้อง)

โปรแกรมปรับภาพลักษณ์และการพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับนักขาย

วัตถุประสงค์ : เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพบุคลากรทั้งองค์กรให้เป็น “ตัวแทนภาพลักษณ์” (brand ambassador)

เป้าหมาย : เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรให้โดดเด่นเป็นหนึ่งเดียวกันภายใต้แนวคิด Unique Corporate Image

วิธีการฝึกอบรม : โดยใช้เทคนิคการปรับภาพลักษณ์ของตัวบุคลากรจากบุคลิกภาพภายในสู่บุคลิกภาพภายนอกให้สอดคล้องกับภาพลักษณ์และเอกลักษณ์ของแบรนด์องค์กรที่กำหนดไว้ (Corporate brand identity & Image) สามารถครอบคลุมใน 5 มิติ ได้แก่

1. Thought

- ปลุกฝังทัศนคติของบุคลากรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร

2. Look

- เสริมสร้างการแต่งกาย มาดและท่วงท่า อิริยาบถให้สะท้อนภาพลักษณ์ที่องค์กรมุ่งหวัง

3. Sound

- พัฒนาศักยภาพการพูดการสื่อสารทางธุรกิจของบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ
- พัฒนาศักยภาพการพูดการสื่อสารสำหรับผู้บริหารให้เป็นผู้นำเสนอใหม่

4. Action

- เรียนรู้มารยาทสากลให้เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับในสายตาคนภายนอก

5. Reaction

- เสริมเทคนิคการตอบสนองความต้องการของผู้คนทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

กรอบการจัดอบรม :

ปรับจำนวนวันเวลาและเนื้อหาในแต่ละองค์กรประกอบตามความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า

ผลลัพธ์ของหลักสูตร

- บุคลากรทุกระดับได้รับความรู้ความเข้าใจในภาพลักษณ์ที่มุ่งหวังขององค์กร และสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้สอดคล้องกับภาพลักษณ์ที่มุ่งหวังได้เป็นอย่างดี
- ยกระดับภาพลักษณ์บุคลากรในทุกระดับให้เป็น Brand Ambassador หรือตัวแทนภาพลักษณ์องค์กรผ่านกระบวนการพัฒนาการปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพแบบ Imagineering
- หลอมรวมบุคลิกภาพที่แตกต่างกันโดยพื้นฐานของบุคลากรแต่ละคนให้แสดงออกภายใต้ภาพลักษณ์หนึ่งเดียวขององค์กร (Unique Corporate Image)
- ฝ่ายพัฒนาบุคลากรได้แบบมาตรฐานภาพลักษณ์ของบุคลากร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลภาพลักษณ์โดยรวมที่แสดงออกผ่านตัวบุคลากรในระยะยาว

รายละเอียดเนื้อหา Personal Branding

- **ทัศนคติที่ดีต่อการสร้างแบรนด์ส่วนบุคคล**
 - เป็นการปลูกฝังจิตสำนึกในการพัฒนาตัวเองอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ทั้งภายในและภายนอก ไม่ว่าจะด้านจิตใจ ร่างกาย สุขภาพ การดูแลเอาใจใส่ผิวพรรณ การแต่งหน้าทำผม โดยให้ค้นหาความโดดเด่นจากความเป็นตัวเองอย่างแท้จริง และนำออกมาพัฒนาเพื่อสร้างให้เป็นแบรนด์ที่น่าจดจำ
- **เทคนิคการแต่งกายให้ดูดีในโอกาสต่าง ๆ**
 - เป็นเทคนิคการแต่งกายของชายหนุ่ม และหญิงสาวให้ เรียบ หวี ดูดี มีสไตล์ การแต่งกายให้เหมาะสมกับงานในโอกาสต่างๆ การเลือกแบบ เลือกสี รูปทรง ให้เหมาะสมสอดคล้องกับรูปร่างของแต่ละบุคคล เพิ่มความน่าสนใจด้วยกระเป๋า รองเท้า เข็มขัด และเติมเต็มความมีชีวิตชีวาด้วยเครื่องประดับเก๋ๆ ให้เป็นที่น่าประทับใจในต่อผู้พบปะ และให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกสนุกไปกับการแต่งตัวในทุกเช้าของวันใหม่
- **เทคนิคการพูดเพื่อให้ผู้ฟังเกิดความประทับใจ**
 - เป็นการฝึกพูดในที่ชุมชน เพื่อปรับการจัดระเบียบร่างกาย การเคลื่อนไหวร่างกาย ให้สง่างามเมื่อปรากฏกายต่อที่ชุมชน การปรับระดับของโทนเสียง การใช้สายตา การเลือกใช้คำพูดที่น่าฟัง และมีอำนาจการปรับท่วงท่า อิริยาบถ ให้เกิดความมั่นใจอยู่ตลอดเวลา
- **มารยาทการเข้าสังคมที่ดีเพื่อให้ผู้อื่นยอมรับ** - การเรียนรู้มารยาทในการเข้าสังคม เช่น การทักทาย การมอบนามบัตร การกล่าวคำต้อนรับผู้มาเยือน การต้อนรับผู้มาเยือน การเสิร์ฟเครื่องดื่ม มารยาทในการไปงานเลี้ยง มารยาทการรับประทานอาหารสำหรับโต๊ะอาหารในแบบต่างๆ
- **เทคนิคการแสดงออกเพื่อให้สอดคล้องต่อค่านิยมของสังคม**
 - การคำนึงถึงผลย้อนกลับของพฤติกรรมการแสดงออกของตนเอง แบบ Action – Reaction เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อคนทั้งภายในองค์กรและคนในสังคมเพื่อให้เกิดการยอมรับ

ระยะเวลาการอบรม 1 วัน

หลักสูตร สร้างบริการให้ประทับใจลูกค้า

(Service for customer delight)

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจของทุกองค์กร และทุกประเภทกิจการ ล้วนต้องเผชิญกับสภาพการณ์แข่งขันที่รุนแรง ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ พยายามนำกลยุทธ์ที่หลากหลายมาใช้เพื่อต้องการเป็นผู้นำในตลาด นอกจากนี้ได้มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยคาดหวังว่าจะทำให้องค์กรของตนเกิดความสามารถในการแข่งขันและนำมาซึ่งความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ แต่ในสภาพความเป็นจริงพบว่าหลาย ๆ องค์กรยังไม่สามารถสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งได้อย่างแท้จริง เนื่องจากเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่สามารถตามทันกันได้ เพราะฉะนั้นการมุ่งพัฒนาระบบและเทคโนโลยี จึงไม่ใช่สิ่งยืนยันว่าจะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ แต่การให้ความสำคัญและมุ่งบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่างหาก ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จ และความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

หลักสูตรนี้มุ่งเน้นให้วิทยากรและผู้เข้ารับการอบรม นำประสบการณ์การที่เกิดจากการให้บริการลูกค้า ซึ่งอาจมีทั้งความสำเร็จและปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ มาแลกเปลี่ยนและทำความเข้าใจระหว่างกันเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ให้บริการ กรอบความคิดการทำงานบริการที่มุ่งลูกค้า วิธีสร้างคุณภาพการบริการที่ประทับใจลูกค้า (Customer Delight) การแก้ไขปัญหาอุปสรรค และการวัดผลสำเร็จของการให้บริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้นำประสบการณ์ที่เกี่ยวกับการทำงานด้านบริการมาพัฒนาแนวคิด และมุมมองในการให้บริการ รวมถึงช่วยกันหาแนวทางการให้บริการอย่างสร้างสรรค์เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า

เนื้อหาการอบรม

1. แนวคิดพื้นฐานการบริการ

- ความหมาย ความสำคัญ และบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ
- ความพร้อมเกี่ยวกับทัศนคติ ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมที่องค์กรอยากเห็นในการทำงานให้บริการ

2. การบริการเป็นเรื่องของกระบวนการ และการประสานงานเป็นทีม

- ทุกจุดที่ลูกค้าติดต่อในองค์กร คือ จุดแห่งการบริการ (Service Touch Point)
- ห้วงนาทีแห่งการสัมผัส (Moment of Truth) วินาทีแห่งการสร้างประทับใจแก่ลูกค้า
- การสร้างมาตรฐานการบริการด้วยทีมบริการ

3. การบริหารความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้าจากบริการของเรา

- ระบุปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ซึ่งเป็นจุดแข็งสำหรับนำไปพัฒนารูปแบบบริการ
- ระบุปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นจุดอ่อนสำหรับนำไปสู่การค้นหาสาเหตุและแนวทางแก้ไข
- รับรู้ความกังวลใจของลูกค้า เพื่อสร้างขั้นตอนการบริการเพื่อลดและคลายความกังวลใจของลูกค้า

4. กระบวนการปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อสร้างบริการที่มีคุณภาพ

4.1 เปลี่ยนวิธีคิด พัฒนาการรอบความคิดใหม่ในการทำงานบริการเชิงรุก

4.2 เพิ่มทักษะการสื่อสารในงานบริการ

- การใช้คำพูด น้ำเสียง ภาษาท่าทาง
- การฟังลูกค้าอย่างตั้งใจ รับรู้ทั้งเนื้อหาสาระและภาวะอารมณ์

5. การวัดผลสำเร็จงานบริการ

- การกำหนดเป้าหมายงานบริการที่ SMART
- การวัดความสำเร็จของงานบริการต้องวัดที่ลูกค้า

วิธีการอบรม

เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ ผู้เข้าอบรมจะนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนกันทำ Workshop ภายใต้อบรมบรรยาย การคิด การทำ การนำเสนอ และสรุปการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อกำหนดเป็นแนวทางการให้บริการที่มีคุณค่าต่อลูกค้า

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้เข้ารับการอบรมจะมีความรู้และมุมมองที่กว้างขึ้นในเรื่องงานบริการลูกค้า มีความเข้าใจถึงความสำคัญที่จะต้องปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ วิธีปฏิบัติใหม่ ๆ และตระหนักถึงการให้บริการลูกค้าด้วยจิตมุ่งบริการ (Service Mind) เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง

วิทยากร อาจารย์บดี ตรีสุคนธ์

Course: การป้องกันและจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าเชิงรุก

หลักการและเหตุผล

ทุกวันนี้ การแข่งขันทางธุรกิจยากลำบากและหนักหน่วงยิ่งขึ้น เพราะนอกจากมีคู่แข่งที่เข้มแข็งแล้ว บรรดาลูกค้าก็มีความต้องการมากขึ้น และความต้องการของลูกค้ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ไม่สิ้นสุด ลูกค้ามีการเรียกร้องสิทธิที่ตนควรจะได้ ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนโดยตรงกับบริษัท ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ร้องเรียนผ่านจดหมาย และรวมทั้งการร้องเรียนผ่านสื่อสาธารณะ เมื่อเป็นเช่นนี้แล้ว ทุกธุรกิจต้องมีวิธีการและระบบการจัดการที่ดีในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า เพราะยิ่งการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่าไร ยิ่งสร้างความประทับใจและลดความไม่พอใจของลูกค้าได้มากขึ้นเป็นลำดับ

หลักสูตรนี้จึงพัฒนาขึ้น เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเรียนรู้เทคนิควิธีในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ฝึกปฏิบัติการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าทั้งโดยตรงแบบเผชิญหน้า การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ รวมทั้งช่องทางอื่นๆ ในเชิงป้องกันและจัดการปัญหาข้อร้องเรียนลูกค้า และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานงานจริงได้ในชีวิตการทำงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

- วิธีการปฏิบัติเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของลูกค้า ก่อนที่ลูกค้าจะร้องเรียน
- แนวทางปฏิบัติในการลดปัญหาข้อร้องเรียนลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ จากหนักกลายเป็นเบา และจากเบาไปเป็นไม่มีปัญหา
- หลักการสำคัญยิ่ง 6 ประการในการใช้ความฉลาดทางอารมณ์ในการบริการลูกค้า

หัวข้อการฝึกอบรม

- Service Mind กับ Service Skill ทำอย่างไรให้มีประสิทธิภาพดีควบคู่กัน
- Service Attitude กับอารมณ์โกรธ ตำหนิ ร้องป่น ต่อว่า และร้องเรียนจากลูกค้า
- การรู้จักกับประเภทของลูกค้า เพื่อเลือกใช้วิธีการเจรจาให้เหมาะสม
- การป้องกันปัญหาข้อร้องเรียนลูกค้าด้วยความฉลาดทางอารมณ์ในการบริการลูกค้า (Roleplay)
- การวิเคราะห์วงจรการให้บริการ เพื่อการป้องกันปัญหาและการให้บริการเชิงรุก (Workshop)
- ขั้นตอนการรับมือกับลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ โกรธ ตำหนิ ร้องป่น ต่อว่า และร้องเรียนจากลูกค้า (Take HEAT by H-E-A-R-T ตั้ไฟโกรธลูกค้าด้วยใจ) - (Roleplay)
- การเขียนบทสนทนากับลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ - จากข้อมูล/ปัญหาจริงของผู้เรียน (Workshop)

- หลัก 4R : แนวทางปฏิบัติในการลดปัญหาข้อร้องเรียนลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ จากหนักกลายเป็นเบา และจากเบาไปเป็นไม่มีปัญหา
- สรุป/ถาม-ตอบ

วิทยากร อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวิ

ระยะเวลาฝึกอบรม 1 วัน (ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้จัด)

ติดต่อสอบถามการจัดอบรมภายในองค์กร

คุณอรัญญา ชัยเดชสุริยะ 086-8929330 , 086-6183752

Tel 02-1753330 email : aranya.chaidejsuriya@gmail.com

www.ptstraining.in.th [www.facebook/aranya](https://www.facebook.com/aranya) chaidejsuriya

หลักสูตร: สื่อสารอย่างไรให้เข้าใจ ได้ใจและได้งาน

หลักการและเหตุผล:

จากการสำรวจผู้คนที่ทำงานในองค์กร บริษัท ห้างร้าน ล้วนพบว่า ปัญหาพื้นฐานหนึ่งที่สำคัญมากที่มีผลกระทบต่ออื่น ๆ ตามมา ก็คือ ปัญหาการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน และกับลูกค้า ทั้ง ๆ ที่จริงแล้ว คนเราทุกคนต่างไม่ต้องการให้เกิดอุปสรรคปัญหาจากการสื่อสารกันทั้งนั้น แล้วเหตุใดการสื่อสารจึงกลายเป็นปัญหา

เราจะมาวิเคราะห์ถึงปัญหาสาเหตุของการสื่อสาร และชี้แนะ ส่งมอบเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพในการสื่อสาร เพื่อให้ปัญหาการสื่อสารถูกขจัดหมดสิ้นไปจากการเรียนและเล่นกิจกรรมที่เราออกแบบและพัฒนามาใช้ในการสอนเทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยิ่งให้ท่านได้นำกลับไปใช้ในการทำงานในองค์กรของท่าน

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีหลักการและเทคนิคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมลงมือฝึกปฏิบัติทักษะที่เกิดจากการทำตามขั้นตอนเทคนิคการสื่อสารต่าง ๆ นำไปประยุกต์ใช้ได้ในงาน

หัวข้อฝึกอบรม

- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กรคืออะไร
 - เพื่อให้เกิดการกระทำ
 - เพื่อความเข้าใจตรงกัน
 - เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร
 - เพื่อการโน้มน้าวใจ เปลี่ยนทัศนคติ
 - เพื่อความสนิทสนม
- การทะลวงกำแพงกันขวางประสิทธิภาพของการสื่อสารจากผู้ส่งสารกับผู้รับสาร
 - ปัจจัยภายนอก เช่น สิ่งแวดล้อม สถานที่ สื่อที่ใช้
 - ปัจจัยภายใน เช่น ความพร้อม ความสนใจในการรับสาร อารมณ์ ภาษา
- เทคนิคการฟังที่มีประสิทธิภาพ 2 แบบ (Workshop & Role play)
 - Passive Listening
 - Active Listening

- **P-Q-R-S Techniques** : เครื่องมือการพูดที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร
 - เทคนิคการถอดความ Paraphrasing Technique
 - เทคนิคการถาม Questioning Technique
 - เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก Reflective Response Technique
 - เทคนิคการสรุปประเด็น Summarizing Technique
- **S-C-O-T Techniques** : เครื่องมือการรับมือกับความขัดแย้งได้เถียงที่มีประสิทธิภาพ (ชมวิดีโอคลิปและฝึกปฏิบัติ)
 - **S**oft Approach
 - **C**atch the feeling before fact
 - **O**pen mind to understand
 - **T**ake response
- ช่องทางการสื่อสารที่มักสร้างปัญหาและวิธีการแก้ปัญหา 2 ช่องทาง (ชมวิดีโอคลิปและฝึกปฏิบัติ)
 - ทางโทรศัพท์
 - การเผชิญหน้า
- ประเภทของคำพูด 2 ลักษณะและวิธีการเปลี่ยนคำพูด (เล่นเกมภาษาเทพและมาร พร้อมฝึกปฏิบัติ)
 - Magic Words ภาษาเทพ
 - Killing Words ภาษามาร

วิทยากร อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวิ

วิธีการฝึกอบรม:

- บรรยายนำ กิจกรรม เกม บทบาทสมมติ ชมวิดีโอคลิป ถกอภิปราย และฝึกปฏิบัติ

ระยะเวลาการฝึกอบรม:

- 1 วัน

เหมาะสำหรับ:

- พนักงานทุกระดับ หัวหน้างาน และผู้บริหารที่ต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

จำนวนผู้เข้าอบรม 30 คน / รุ่น



Professional Training Solution

การติดต่อ

คุณอรัญญา ชัยเดชสุริยะ (ตุ้ม) 086-8929330 , 086-6183752

Training Manager

Professional Training Solution Ltd. Partnership

Tel 02-1753330

Fax 02-1753305

Email aranya.chaidejsuriya@gmail.com