หลักสูตร **Professional Sales Coordinator/Sales Admins./Sales Support**

พนักงานสนับสนุนประสานงานขาย/พนักงานธุรการขาย

วันที่ 5 กรกฎาคม 2566

เวลา 09.00-16.00 น. โรงแรมเชนต์เจมส์

☑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 ที่ฝ่ายขายต้องเข้าไปโยงใยงานกันเป็นตาข่าย (Matrix Function) ไม่ว่าจะเป็น “ฝ่ายผลิต” “ฝ่ายจัดส่ง” ฝ่ายติดตั้ง” เป็นต้น จน “กระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการ” นั้นเสร็จสิ้นสมบูรณ์จนถึงมือลูกค้า ซึ่ง “พนักงาน Sales Co.” ต้อง “เผชิญกับลูกค้า” ทางหนึ่งและต้อง “เผชิญกับฝ่ายงานในองค์กรตนเอง” อีกทางหนึ่ง ดังนั้น การเป็น “คนกลาง” ต้องเรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถอะไรบ้าง เพื่อให้ “ภารกิจ” นี้สำเร็จลุล่วง

☑วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม...

1. เรียนรู้ธรรมชาติแห่งความขัดแย้งในการทำงานว่า สามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพได้ต้องทำอย่างไร
2. ใช้ “กระบวนการทางจิตวิทยา” เผชิญหน้ากับคนที่มีอารมณ์รุนแรง หรือกับสถานการณ์ หรือกับปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีความสามารถทางอารมณ์และสร้างสรรค์
3. ใช้ “วิธีการสื่อสาร – หารือ มิใช่ หาเรื่อง” ที่ทำให้ปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆไม่ลุกลามเลวร้ายลงไปอีก
4. มีหลักการและเทคนิคในการขอความร่วมมือกับงานที่ข้ามสายงานโดยไม่เกิดความขัดแย้ง
5. มีวิธีปฏิบัติในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

☑หัวข้อการอบรม

- 4C. : คุณสมบัติของผู้ทำหน้าที่สนับสนุนประสานงานขาย/พนักงานธุรการขาย
  -นักสื่อสาร (Communicator)
  -นักกำกับการสนทนา (Conductor)
  -นักมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา (Coordinator)
  -นักโน้มน้าว (Convincer)
- 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:สะท้อนความเข้าอกเข้าใจของสถานการณ์ในแต่ละฝ่าย

  - A:แสดงความขออภัย

  - R:ดำเนินการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

- A C-U-T Strategy : กลยุทธ์การขายต่อยอด ขายต่อเนื่องและเพิ่มฐานลูกค้า

- 4R. : หลักในการสนองตอบลูกค้าที่เกิดจากการร้องเรียน

  -Result = ผลลัพธ์

  -Recovery = สิ่งชดเชย

  -Reason = ให้เหตุผล

  -Relationship = รักษาความสัมพันธ์

- ความฉลาดทางอารมณ์ 6 ประการกับการแก้ปัญหาคน-งาน-สถานการณ์ต่าง ๆที่เกิดขณะประสานงานกับลูกค้าและ/หรือฝ่ายงานภายใน

วิธีการฝึกอบรม:

- บรรยายนำ กิจกรรม เกม บทบาทสมมติ ชมวิดีโอคลิป ถกอภิปราย และฝึกปฏิบัติ

ระยะเวลาการฝึกอบรม:

- 1 วัน

เหมาะสำหรับ:

- พนักงานสนับสนุนประสานงานขาย/พนักงานธุรการขาย

วิทยากร : อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวี (ประวัติตามเอกสารแนบ)

การศึกษา

- ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปริญญาตรี จิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสบการณ์ทำงาน

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

▪ อัตราค่าอบรม

(รวมค่าวิทยากร และเอกสารการอบรม รวมอาหารกลางวัน-ชากาแฟ อาหารว่างและวุฒิบัตร)

ค่าอบรมสัมมนา/วัน	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าอบรม 1 ท่าน	3,900	273	(117)	4,056
Early Bird	3,500	245	(105)	3,640
Pro มา 3 ท่านๆ ละ	3,300	231	(99)	3,432

การชำระค่าธรรมเนียม

1. **ชำระโดยสั่งจ่ายเช็ค/แคชเชียร์เช็ค ขีดคร่อม สั่งจ่ายในนาม**
   บริษัท โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด (Professional Training Solution Co ., Ltd)
   เลขที่ 89/161 ซอยพระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3 แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510
   เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105566006450
2. **โอนเงินเข้าบัญชี**
   ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาโลตัสรามอินทรา 109 บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 148-3638368
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ **เลขประจำตัวผู้เสียภาษี** 0105566006450
   บจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
   เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤกษาวิลล์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3
   แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา 086-8929330
Professional Training Solution
Tel 02-1753330, 086-6183752
www.ptstraining.in.th
อีเมล์ info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

กรณียกเลิกการเข้าสัมมนากรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีนิติบุคคลได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง

(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ .ศ.2548 เป็นต้นไป)

แบบฟอร์มการลงทะเบียน

หลักสูตร Professional Sales Coordinator/Sales Admins./Sales Support

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: _____

หมายเหตุ

กรณียกเลิกการเข้าสัมมนากรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา