



โครงการฝึกอบรมหลักสูตร

การพัฒนาทักษะการขาย  
สำหรับนักขายมือใหม่

นำเสนอโดย



สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

โทร 0 2736 0408, 0 2038 3121, 0 2736 1035 แฟกซ์ 0 2736 0050



โครงการอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและเพิ่มพลังการทำงานยุคใหม่  
**หลักสูตร “การพัฒนาทักษะการขายสำหรับนักขายมือใหม่”**

โดยใช้เกมท้าทายอัตตาสลับการบรรยาย (Ego Challenge Game)

อบรมสัมมนานอกสถานที่ ระยะเวลาอบรม/สัมมนา 1 วัน

### หลักการและเหตุผล

การขายเป็นเสมือนเส้นเลือดใหญ่ที่นำรายได้มาสู่องค์กร การดำเนินธุรกิจปัจจุบันจำเป็นต้องมีความเป็นเลิศในด้านการขาย การตลาด และการดูแลลูกค้าเพื่อสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูง องค์กรจึงต้องพัฒนาความสามารถของบุคลากรด้านการขายที่เป็นระบบ “Selling Solution” ในระดับมืออาชีพ หลักสูตรนี้จึงมุ่งเน้นให้ผู้เรียน “คิดเป็น ทำได้” เกี่ยวกับวิธีการขายที่มีประสิทธิภาพสูง หลักการตลาดในยุคเศรษฐกิจถดถอยยาวนาน และการดูแลใส่ใจลูกค้าแบบเกินความคาดหวัง (Excellence Customer Care) โดยวิทยากรจะถ่ายทอดแนวคิด ทฤษฎี มุมมอง ความรู้ เทคนิคต่างๆ ประสบการณ์ และกลยุทธ์ที่ใช้ได้ผลเลิศเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้แนวคิดและทักษะของการขาย การบริการ และการตลาดสมัยใหม่ที่มีความสำคัญกับการขายเชิงรุก (Proactive Selling) และการสร้างคุณสมบัติของพนักงานขายที่เหมาะสมสำหรับรูปแบบการขายเชิงรุก ทั้งนี้ผู้เข้าอบรมจะได้รับการฝึกฝนการปฏิบัติงานจริงในรูปแบบของ Workshop และเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case Study)

### เป้าหมายที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับ

- ได้เรียนรู้และเข้าใจแนวคิด ทฤษฎี มุมมอง ความรู้ และเทคนิควิธีการขาย การตลาด และการดูแลลูกค้าที่เป็นระบบ (Selling Solution) ในสภาวะการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลง
- สร้างรูปแบบการขาย (Sales Strategies) สร้างเครื่องมือทางการตลาด (Marketing Tools) และออกแบบระบบการดูแลลูกค้า (Customer Experience Management : CEM) ที่สามารถช่วยรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ได้อย่างเป็นรูปธรรม
- จัดทำโปรแกรมงาน (Work Program) ในการพัฒนาตนเองให้มีขีดความสามารถระดับสูง เพื่อบรรลุเป้าหมายการขายที่ท้าทาย

### การออกแบบหลักสูตร

หลักสูตรนี้มุ่งเน้นการพัฒนาขีดความสามารถในการขายอย่างมียุทธศาสตร์ โดยใช้เกมการบริหารสลับการบรรยาย (Management Game and Short Lecture) ผสมผสานด้วยการฝึกอบรมแบบกลุ่มปฏิบัติการ (Workshop) โดยแบ่งผู้เรียนออกเป็นกลุ่ม ๆ ละ 8 - 9 ท่าน โดยใช้กิจกรรมเปลี่ยนเกมเปลี่ยนกลุ่มเพื่อทำงานส่วนบุคคลและทำงานร่วมกันเป็นทีมตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายภายใต้แรงกดดันให้สำเร็จตามเป้าหมาย

## กิจกรรมและเครื่องมือการฝึกอบรม/สัมมนา

1. เกมการละลายพฤติกรรม / กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ / กิจกรรมสร้างพลังทีม
2. เกมการบริหารสลับการบรรยาย (Management Game and Short Lecture)
3. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing)
4. กิจกรรมหรือเกมท้าทายอัตตา (Ego Challenge Game)

## รายละเอียดหลักสูตรเนื้อหาวิชา

1. ความหมายของการนำเสนอขายสินค้าและบริการ
  - 1.1 Integrated Product ได้แก่ Quality Service Image Personality
  - 1.2 การบริหารเป้าหมายในการขาย
  - 1.3 สุดยอดนักขายเชิงรุก
  - 1.4 การสร้างทัศนคติและความภาคภูมิใจในงานขาย
  - 1.5 กฎ 13 ข้อ แห่งการเป็นนักขายมืออาชีพ
2. กลยุทธ์การขายสมัยใหม่ที่นักขายต้องรู้
  - 2.1 กลยุทธ์การขายเป็นระบบ (Selling Solution)
  - 2.2 แนวคิดการขายของ SPIN (SPIN Model)
  - 2.3 ยุทธศาสตร์ “Hunter” กับ “Farmer”
  - 2.4 แนวคิดการขายสไตล์ให้คำปรึกษา (CST : Counseling Selling Techniques)
3. ขั้นตอนการขายที่เป็นสูตรสำเร็จนักขายสายพันธุ์ใหม่
  - 3.1 การเสาะแสวงหาลูกค้าผู้มุ่งหวัง
  - 3.2 การกลั่นกรองลูกค้า
  - 3.3 การเตรียมการก่อนการเสนอขาย
  - 3.4 การนำเสนอขาย
  - 3.5 การตอบปัญหาข้อโต้แย้ง
  - 3.6 การปิดการขาย
  - 3.7 การติดตามผลและการบริการหลังการขาย
4. การค้นหาความต้องการของลูกค้า (Customer Needs)
  - 4.1 ความสำคัญของ Customer Needs
  - 4.2 การใช้คำถามในการค้นหา Customer Needs 6 แบบ
  - 4.4 เทคนิคการค้นหาจุดขาย (Selling Point)
5. การส่งมอบคุณค่าในการขายสินค้าและบริการ
  - 5.1 หลักการ FAB (Feathers / Benefits and Advantage)
  - 5.2 Functional Approach
  - 5.3 Emotional Approach
6. เทคนิคการจัดปัญหาข้อโต้แย้งและคำป่นจากลูกค้า
  - 6.1 สาเหตุหรือแหล่งที่มาของคำป่นและข้อโต้แย้งของลูกค้า

6.2 การเผชิญหน้าและรับมือกับคำบ่นและข้อโต้แย้งอย่างสร้างสรรค์

6.3 แนวคิด หลักการ และวิธีการแก้ปัญหาคำบ่นและข้อโต้แย้งที่ได้ผลเลิศ

## 7. เทคนิคการปิดการขาย (Close Sales)

### 7.1 กลยุทธ์การปิดการขายอย่างเหนือชั้น

- Awareness ขั้นการทำให้ลูกค้าเกิดการตระหนักและยอมรับว่ามีปัญหา หากไม่ได้ใช้บริการจากเรา
- Understanding ขั้นการทำให้ลูกค้าเกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง แม่นยำจนนำไปสู่กระบวนการตัดสินใจซื้อ
- Close Sales เป็นขั้นปิดการขาย ทำให้ลูกค้าเซ็นสัญญา เปิดคำสั่งซื้อ ด้วยยุทธศาสตร์ปิดการขายอย่างเหนือชั้น 6 รูปแบบ (จะได้นำเสนอใน หลักสูตรฝึกอบรม/สัมมนา)

### 7.2 เทคนิคการนำเสนอทางโทรศัพท์อย่างเป็นระบบในระดับมืออาชีพ

### 7.3 เทคนิคการเจรจาต่อรองเบื้องต้น

## ระยะเวลา / สถานที่ฝึกอบรม/สัมมนา

ระยะเวลาการอบรม 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น. ฝึกอบรมภายในบริษัท หรือนอกสถานที่

## วิทยากรผู้นำสัมมนา อาจารย์ภูวรัสมิง กองเกิด และทีมงาน

ผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างวัฒนธรรมและคุณค่าองค์กร การบริหารการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาผู้นำองค์กรยุคใหม่ การผ่าตัดองค์กรด้วย DNA และการทำงานเป็นทีม

- ปรชษนกรรรมการบริหรอูทยวนการเรียรูเกษตรศษตร (KU Learning Resort)
- ปรชษนกรรรมการบริหรบริษท รรรมเตอะกรีนแลนด รีสอร์ท จำกัต
- ปรชษนกรรรมการบริหรกรลุ่มบริษทไนเครีอวิชันกรูปร (VisionGroup)
- กรรรมการและผู้อำนวยกร HRD Designer (Thailand) Institute
- ปรชษนที่ปรกรษารรรมวงัสนสุนันทา แห่งมหาวทิยาลัยราชภัฏวงัสนสุนันทา
- อกรรรมพิเศษสถบันอุดมศีกษาของรัฐและเอกชน ได้แก่ จุฬาลงกรณมหาวทิยาลัย มหาวทิยาลัยธรรมศษตร มหาวทิยาลัยกรุงเทพ และมหาวทิยาลัยชรุภักบัณตติย



อาจารย์ ภู่ว์สมิง กองเกิด

ผู้เชี่ยวชาญการฝึกอบรมแนวพฤติกรรมศาสตร์ และเกมการบริหารสลับการบรรยาย

#### การศึกษา

- ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ปริญญาโท สาขาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- กำลังศึกษาปริญญาเอก สาขาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

#### ประวัติการทำงาน

- หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัท โซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด
- ผู้จัดการศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท อิตัลไทยอุตสาหกรรม จำกัด
- ผู้จัดการฝ่ายบุคคลและบริหาร บริษัท สยามเพรสแมเนจเม้นท์ จำกัด
- บริษัทในเครือธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- สร้างหลักสูตรและบรรยายในโครงการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจการบริหารการเปลี่ยนแปลง และการออกจากระบบราชการให้กับองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย องค์การเภสัชกรรม ธนาคารแห่งประเทศไทย การเคหะแห่งชาติ กรมที่ดิน และจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย

#### ปัจจุบัน

- วิทยากร และที่ปรึกษา บริษัท เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส จำกัด
- กรรมการผู้จัดการ Hi Print and Modern Graphics Co., Ltd.
- ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมภาพพจน์องค์กร Pro image Promotion Center
- กรรมการบริหาร Digital Zone Production Co., Ltd.
- อาจารย์พิเศษสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และเอกชนหลายแห่ง เช่น มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นต้น
- ที่ปรึกษาด้านการออกแบบและวางแผนทรัพยากรมนุษย์ และการออกแบบระบบการบริการให้กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนมากกว่า 21 หน่วยงาน
- วิทยากรผู้มีชื่อเสียงบรรยายให้กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนมากมายหลายแห่ง

## ลูกค้าที่เคยใช้บริการบางส่วน

### หน่วยงานราชการ / รัฐวิสาหกิจ

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย  
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย  
โรงพยาบาลศิริราช  
โรงพยาบาลอนันตมหิตล  
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย  
สำนักงานเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ  
การเคหะแห่งชาติ  
บริษัท อสมท. จำกัด (มหาชน)  
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล  
กรมสรรพากร

### ธนาคาร / สถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารอาคารสงเคราะห์  
ธนาคารออมสิน  
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)  
บริษัท เงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)  
บริษัท หลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ จำกัด  
บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด  
สมาคมประกันวินาศภัย  
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

### โรงพยาบาล

โรงพยาบาลกรุงเทพ  
โรงพยาบาลสมิตเวช  
โรงพยาบาลปิยะเวท  
โรงพยาบาลเปาโล (ทุกเครือข่าย)  
โรงพยาบาลไทยนครินทร์

### ภาคเอกชน

บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด  
บริษัท สยามโตโยต้า อุตสาหกรรม จำกัด  
บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)  
บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด

### ภาคเอกชน

บริษัท จอห์นสัน แอนด์ จอห์นสัน จำกัด  
บริษัท ไพรซ์วอเตอร์เฮาส์ คูเปอร์ส จำกัด  
บริษัท แคตเบอร์รี่ ออโต้ (ประเทศไทย) จำกัด  
บริษัท กรุงเทพวิทยุและโทรทัศน์ จำกัด (ช่อง7)  
บริษัท น้ำตาลมิตรผล จำกัด  
บริษัท ดีทีแฮล์ม จำกัด (DKSH Thailand)  
บริษัท โคร์โลออร์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)  
บริษัท โพรโมสท์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)  
บริษัท โอลิมเปียไทย จำกัด  
บริษัท รอยแอลเฮาส์ จำกัด  
บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด  
บริษัท เอ็นซี เฮาส์ซิง จำกัด  
บริษัท ดาต้าไอที จำกัด  
บริษัท ริชมอนด์ (บางกอก) จำกัด  
บริษัท เพอร์มอด ริคาร์ด ประเทศไทย จำกัด  
บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด  
บริษัท เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ จำกัด (มหาชน)  
บริษัท เอ็มเค เรสทัวร์รองต์ จำกัด  
บริษัท เจริญโภคภัณฑ์ จำกัด และบริษัทในเครือ  
บริษัท สหพัฒนาปิบูลย์ จำกัด และบริษัทในเครือ  
บริษัท พรูเด็นเชียน ทีเอส ไลฟ์ จำกัด  
บริษัท โมโตโรล่า ประเทศไทย จำกัด  
บริษัท ชไนเดอร์อีเล็คทริก จำกัด  
บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)  
บริษัท อีสเอเชียติก ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)  
บริษัท บางกอกฮิตาชิเอลิเวเตอร์ จำกัด  
บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)  
บริษัท เซลล์แห่งประเทศไทย จำกัด  
บริษัท ฟรีโต-เลย์ ประเทศไทย จำกัด  
บริษัท สยามไวน์เนอร์รี่ จำกัด  
บริษัท แมคโคออฟฟิต จำกัด  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)  
บริษัท จอห์นสัน แวกซ์ โปรเฟสชันแนล จำกัด  
บริษัท ไทยเพรสซิเดนทส์ฟู้ด จำกัด  
บริษัท บางจากการปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)  
บริษัท บุญรอดเทรดดิ้ง จำกัด  
บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)  
บริษัท ลีอกซ์เลย์ เทรดดิ้ง จำกัด  
บริษัท อาดั้มส์ (ประเทศไทย) จำกัด