



โครงการฝึกอบรมสัมมนาหลักสูตร

## เทคนิคการขายสไตล์ให้คำปรึกษา

(Selling Technique Counseling Style)

นำเสนอโดย



สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

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



## WORK SMART SERIES : SELLING DEVELOPMENT PROGRAM (SDP)

### หลักสูตร “เทคนิคการขายสไตล์ให้คำปรึกษา (Selling Technique Counseling Style)”

โดยใช้เกมการขายสลับการบรรยาย และการแสดงบทบาทสมมติ (Role Play)

ระยะเวลาฝึกอบรม/สัมมนา 2 วัน

#### หลักการและเหตุผล

การตลาดและการขายเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดที่จะนำพาบริษัทไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ถ้าธุรกิจมีจุดแข็งด้าน Marketing แต่ Selling ไม่เก่ง เราก็คงทำได้แค่เพียงดึงลูกค้ามาที่โครงการหรือสำนักงานขายเท่านั้น แต่ไม่สามารถ Close Sales ได้ หรือที่ร้ายไปกว่านั้นพนักงานขายจะไล่ลูกค้าไปเสียเองโดยไม่รู้ตัว โดยเฉพาะการขายสินค้าที่เป็นที่อยู่อาศัยด้วยแล้วลูกค้าจะซื้อด้วยเหตุผล จะไม่ได้ซื้อด้วยอารมณ์หรือแค่เพียงจากความรู้สึกเท่านั้น พนักงานขายจึงต้องทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและยอมรับตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้าสำนักงานขายหรือทดลองขับ การจ่ายเงินจอง การจ่ายเงินดาวน์ จนกระทั่งความสะดวกสบายในวันส่งมอบรถหรือการโอนกรรมสิทธิ์ การผ่อนชำระกับสถาบันการเงิน ตลอดจนความสมบูรณ์ของออฟชั่นที่จะได้รับ ฉะนั้นตั้งแต่กระบวนการก่อนการขาย ระหว่างการเสนอขาย และหลังการขายจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานจะต้องเรียนรู้และฝึกฝนทักษะในการขายขายสไตล์ให้คำปรึกษา (Selling Counseling Style)

หลักสูตรนี้มุ่งเน้นการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขาย ได้แก่ การเข้าใจจับความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้าให้เร็วที่สุดและพยายามเสนอรูปแบบ เงื่อนไข และศักยภาพของสินค้าเพื่อที่จะตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ซึ่งผู้ทำหน้าที่ขายต้องมีความรู้ความเข้าใจและทักษะการให้คำปรึกษาเพื่อเสริมสร้างความประทับใจและไม่ก่อให้เกิดปัญหายุ่งยากเสียหายในภายหลัง

#### วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจในหลักการ เทคนิคและวิธีการขายสไตล์ให้คำปรึกษา
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมบางอย่างที่ไม่เหมาะสมในขณะทำหน้าที่เสนอขาย และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

#### การออกแบบหลักสูตร (Course Design)

หลักสูตรนี้เป็นการฝึกอบรมแบบกลุ่มปฏิบัติการ (Workshop) และการแสดงบทบาทสมมติ (Role Play) ซึ่งจะมีการแบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็นกลุ่ม ๆ ละ 4 - 6 คน โดยจะถ่ายทอดแนวคิดและประสบการณ์ผ่านเกมการขายสลับการบรรยายในช่วงแรก และหลังจากนั้นจะมีทำงานส่วนบุคคลและทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ด้วยการดูหรือแสดงบทบาทสมมติเกี่ยวกับเทคนิคการขายสไตล์ให้คำปรึกษา

## รายละเอียดหลักสูตรเนื้อหาวิชา (Training Course)

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการขายสไตล์ให้คำปรึกษา
  - 1.1 ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา (Counseling) ในงานขาย
  - 1.2 ทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่เหมาะสมกับงานขาย
  - 1.3 แนวคิด “การขายสไตล์ให้คำปรึกษา (Selling Technique Counseling Style)”
2. รูปแบบและกระบวนการขายสไตล์ให้คำปรึกษา
  - 2.1 การเตรียมการก่อนการเสนอขาย : ศึกษาภูมิหลังและข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า
  - 2.2 การเตรียมการระหว่างการเสนอขายหรือเยี่ยมชมโครงการ : ค้นหาความต้องการและความลับที่ฝังลึกอยู่ในใจลูกค้า ตลอดจนการสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย
  - 2.3 ขั้นการให้ข้อมูล การตอบข้อคำถาม และการให้คำปรึกษาแนะนำ (ไม่ใช่แนะนำ) ที่เป็นประโยชน์
  - 2.4 ขั้นการติดตามผล : เทคนิคการให้คำปรึกษาหรือทางโทรศัพท์
  - 2.5 ขั้นสรุปผลหรือปิดการขาย : สร้างความรู้สึกภาคภูมิใจ และรู้สึกสบายใจ ตลอดจนคิดว่าตัดสินใจอย่างถูกต้อง เหมาะสม และชาญฉลาดที่เลือกโครงการของเรา
3. การพัฒนาทัศนคติและทักษะที่จำเป็นสำหรับการขายสไตล์ให้คำปรึกษา
  - 3.1 มีความเชื่อในทัศนคติที่ว่า “ลูกค้ามีสิทธิ พนักงานขายมีหน้าที่”
  - 3.2 การให้คำปรึกษาหรือ คือการแนะนำ (บอกทางเลือกหรือเสนอทางออก แต่ลูกค้าเป็นตัดสินใจเลือกแนวทางเอง แต่ทุกแนวทางต้องมีความถูกต้องเหมาะสม) ไม่ใช่การแนะนำ เพราะการแนะนำพนักงานขายเป็นผู้ตัดสินใจเลือกแทนลูกค้า อันจะนำมาซึ่งปัญหายุ่งยากมากมายในภายหลัง
  - 3.3 ทักษะการให้คำปรึกษาแนะนำ
  - 3.4 การสร้างบรรยากาศที่รู้สึกผ่อนคลาย ปลอดภัย และภาคภูมิใจ
4. ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยๆ ของพนักงานขาย และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

## รูปแบบและกิจกรรมการฝึกอบรม

- เกมการฝึกอบรมสลับการบรรยาย (Management Game and Short Lecture)
- บทบาทสมมติ (Role Play)
- แบ่งกลุ่มปฏิบัติการ (Workshop)

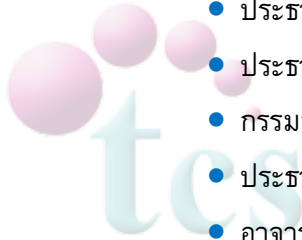
## ระยะเวลา / สถานที่ฝึกอบรม/สัมมนา

ระยะเวลาการอบรม 2 วัน ภายในบริษัท หรือนอกสถานที่

## วิทยากรผู้นำสัมมนา อาจารย์ภู่วัสมิง กองเกิด และทีมงาน

ผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างวัฒนธรรมและคุณค่าองค์กร การบริหารการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาผู้นำองค์กรยุคใหม่ การผ่าตัดองค์กรด้วย DNA และการทำงานเป็นทีม

- ประสานกรรมการบริหารอุทยานการเรียนรู้เกษตรศาสตร์ (KU Learning Resort)
- ประสานกรรมการบริหารบริษัท โรงแรมเดอะกรีนแลนด์ รีสอร์ท จำกัด
- ประสานกรรมการบริหารกลุ่มบริษัทในเครือวิชั่นกรุ๊ป (VisionGroup)
- กรรมการและผู้อำนวยการ HRD Designer (Thailand) Institute
- ประธานที่ปรึกษาโรงแรมวังสวนสุนันทา แห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- อาจารย์พิเศษสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ และมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต





อาจารย์ ภู่ว์สมิง กองเกิด

ผู้เชี่ยวชาญการฝึกอบรมแนวพฤติกรรมศาสตร์ และเกมการบริหารสลับการบรรยาย

#### การศึกษา

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

#### ประวัติการทำงาน

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

#### ปัจจุบัน

- วิทยากร และที่ปรึกษา บริษัท เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส จำกัด
- กรรมการผู้จัดการ Hi Print and Modern Graphics Co., Ltd.
- ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมภาพพจน์องค์การ 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 ดีทีแอสเอ็ม จำกัด (DKSH Thailand)  
บริษัท โคห์เลอร์ (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 โปรเฟสชั่นแนล จำกัด  
บริษัท ไทยเพรสซิเดนทส์ฟู้ด จำกัด  
บริษัท บางจากการปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)  
บริษัท บุญรอดเทรดดิ้ง จำกัด  
บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)  
บริษัท ลีอกซ์เลย์ เทรดดิ้ง จำกัด  
บริษัท อาดั้มส์ (ประเทศไทย) จำกัด