



โครงการฝึกอบรมสัมมนาหลักสูตร

เทคนิคการขายและการให้บริการหน้าร้านอย่างมืออาชีพ

(Professional Counter Sales and Counter Service Techniques)

นำเสนอโดย



สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

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



โครงการอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยุคใหม่
หลักสูตร “เทคนิคการขายและการให้บริการหน้าร้านอย่างมืออาชีพ”
(Professional Counter Sales and Counter Service Techniques)

โดยใช้เกมการตลาดสลับการบรรยาย (Marketing Game)

ระยะเวลาอบรม/สัมมนา 1 วัน

หลักการและเหตุผล

ในยุคเศรษฐกิจถดถอยยาวนานเช่นนี้ตลาดเป็นของผู้ซื้อซึ่งมีอำนาจต่อรองสินค้าและบริการสูงกว่าจะตัดสินใจซื้ออะไรสักอย่าง ก็ต้องมั่นใจว่าสิ่งที่ได้จะต้องคุ้มค่างบเงินที่เสียไปจริงๆ และนั่นก็ทำให้การขายมีความยุ่งยากลำบากขึ้นทุกขณะ ด้วยเหตุนี้การแข่งขันทางการตลาดจึงเป็นไปอย่างเข้มข้น ผู้ประกอบการต่างก็งัดไม้เด็ดเพื่อเรียกร้องความสนใจและความต้องการของผู้ซื้อให้อยู่กับสินค้าและบริการของตน และเมื่อเป็นเช่นนี้นักขายจะต้องทำให้ลูกค้าเห็นว่าเมื่อเขาเลือกสินค้าหรือบริการของเราแล้วเขาจะได้รับประโยชน์สูงสุดอย่างแน่นอน นักขายสายพันธุ์ใหม่จะต้องค้นหาวิธีการขายและการตลาดแบบใหม่อยู่เสมอ เพื่อให้การขายในยุคที่การตลาดผันผวนตลอดเวลาบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยเฉพาะในยุคการเปลี่ยนแปลงอย่างในปัจจุบันส่งผลให้การทำธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่มีสินค้าหรือบริการประเภทเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันการแข่งขันก็จะยิ่งสูงมากขึ้นเป็นลำดับ หนึ่งในการแข่งขันทางธุรกิจที่สำคัญและเป็นหัวใจหลักในความสำเร็จของธุรกิจก็คือ การบริการ ซึ่งในปัจจุบันองค์กรธุรกิจก็หันมาให้ความสนใจและพัฒนาคุณภาพการบริการกันอย่างจริงจังมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อความเป็นหนึ่งในธุรกิจนั่นเอง ความสำเร็จของธุรกิจจึงขึ้นอยู่กับว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจและจงรักภักดีกับสินค้าหรือบริการของบริษัทโดยไม่หันไปพอใจสินค้าของคู่แข่งในวันข้างหน้า

การฝึกอบรม/สัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ในหลักสูตร “เทคนิคการขายและการให้บริการหน้าร้านอย่างมืออาชีพ (Professional Counter Sales and Counter Service Techniques)” เป็นการถ่ายทอดความคิด ทักษะ ความรู้ความเข้าใจ และเทคนิควิธีการหรือทักษะในการเสนอขาย (Selling Skills) การให้บริการ (Customer Service) และการเจรจาต่อรอง (Negotiation) ที่มีประสิทธิภาพด้วยทีมวิทยากรระดับมืออาชีพที่จะถ่ายทอดแนวคิดและประสบการณ์ผ่านเกมการตลาดสลับการบรรยาย (Marketing Game) และกิจกรรมกลุ่มปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อให้ผู้เรียนเกิดประสบการณ์เรียนรู้ตรงในเรื่องที่เรียนและเป็นการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดึงดูดความสนใจไม่น่าเบื่อ สนุกสนาน ได้สาระประโยชน์และนำไปใช้ในการทำงานได้อย่างเป็นรูปธรรม



วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจในเทคนิควิธีการนำเสนอขาย การเจรจาต่อรอง และการให้บริการที่ดึงดูดความน่าสนใจ เป็นระบบแบบมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทัศนคติและวิธีการคิดที่ถูกต้องเหมาะสม และปรับปรุงพฤติกรรมบางอย่างที่ไม่เหมาะสมในการขายและการให้บริการลูกค้า อันจะนำมาซึ่งความประทับใจ กลับมาซื้อซ้ำ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่พนักงานและองค์กร
3. เพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถที่จำเป็นในการขาย การให้บริการ และการเจรจาต่อรอง ภายใต้อาการการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและรุนแรง

รายละเอียดหลักสูตรเนื้อหาวิชา

ตอนที่ 1 : เทคนิคการขายหน้าร้าน (Counter Sales Techniques)

1. แนวทางทั่วไปเกี่ยวกับการขาย การต้อนรับและการให้บริการหน้าร้าน
 - 1.1 ภาพลักษณ์ (Image) ของบริษัทต้องดี
 - 1.2 ความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้า กิริยามารยาทและการวางตัวของพนักงานขาย
 - 1.3 เทคนิคและวิธีการขายและการให้บริการหน้าร้าน
2. องค์ประกอบแห่งความสำเร็จในงานขายและให้บริการหน้าร้าน
 - 2.1 ความรู้ (Knowledge)
 - 2.2 ทัศนคติ (Attitude)
 - 2.3 ทักษะ (Skill)
 - 2.4 ความขยัน (Habit)
3. สิ่งที่พนักงานขายหน้าร้านควรทราบ และทัศนคติที่พนักงานขายหน้าร้านควรมี
4. การพัฒนาและปรับปรุงบุคลิกภาพของพนักงานขายหน้าร้าน
5. เทคนิคและวิธีการขายและให้บริการหน้าร้าน : การพัฒนาศักยภาพแห่งการขายหน้าร้าน
 - 5.1 การเตรียมการก่อนการขาย (4 ข้อควรปฏิบัติ)
 - 5.2 ขั้นตอนการขาย (10 ข้อที่ต้องปฏิบัติ)
 - 5.3 งานหลังการขาย (4 ข้อควรพิจารณา)
6. ศิลปะและเทคนิคการแนะนำสินค้าพ่วง และแนะนำสินค้าเพิ่ม
7. การจัดการกับคำปณและปัญหาข้อโต้แย้งที่เหมาะสม
8. ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยๆ ของพนักงานขายหน้าร้าน และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข
9. การค้นหาความต้องการของลูกค้า (Customer Needs)
 - 9.1 ความสำคัญของ Customer Needs

9.2 การใช้คำถามในการค้นหา Customer Needs 6 แบบ

9.3 ข้อมูลที่ต้องทราบก่อนการเสนอขาย

ตอนที่ 2 : ศิลปะการให้บริการลูกค้าแบบเกินความคาดหวัง (Exceeding Customer Expectation)

1. ความหมาย ความสำคัญ และความจำเป็นของการบริการ “คุณภาพการบริการนำการขาย”

1.1 ความสำคัญและความจำเป็นของการมีคุณภาพการให้บริการที่ดี

1.2 จะเกิดอะไรขึ้นเมื่อลูกค้าจะไม่พอใจ

1.3 วงจรแห่งชัยชนะเพราะมีบริการที่ดี

1.4 คุณสมบัติ 10 ประการขององค์กรที่จัดว่ามีบริการที่เป็นเลิศเหนือคู่แข่ง

1.5 ตัวชี้วัดมาตรฐานการให้บริการ (SERVQUAL)

2. เทคนิคการให้บริการลูกค้าแบบเกินความคาดหวัง : การบริการเชิงกลยุทธ์

2.1 บันได 5 ขั้นสู่การบริการเชิงกลยุทธ์

2.2 การกำหนดคุณค่าร่วมขององค์กร

2.3 ปรัชญาคุณภาพการบริการ

2.4 มาตรฐานการบริการลูกค้าด้วยใจ 8 กลยุทธ์

2.5 นวัตกรรมการให้บริการ

3. แนวทางปฏิบัติในการให้บริการลูกค้าเพื่อให้ธุรกิจเป็นเลิศ

3.1 กุญแจสำคัญในการให้บริการที่เป็นเลิศเหนือคู่แข่งภายใต้สภาวะการแข่งขัน

- สามเหลี่ยมแห่งคุณภาพการบริการ (Service Triangle)

- การตรวจและติดตามคุณภาพงานบริการ (S Q A)

3.2 วิธีปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จ

- แผน 15 ขั้นตอนในการพัฒนาคุณภาพบริการ

- กิจกรรม 5 G กับการปรับปรุงคุณภาพการบริการ

- หลักการ 3 E (The Triple Es) เพื่อคุณภาพบริการ

4. การสร้างคู่มือนำทางสู่การประพฤติปฏิบัติที่พึงประสงค์สำหรับผู้ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า

4.1 การสร้างคุณค่าในงานบริการ

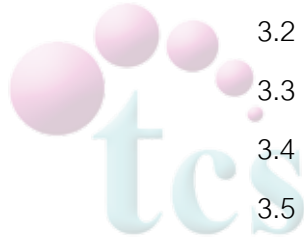
4.2 การกำหนดมาตรฐานการประพฤติปฏิบัติที่พึงประสงค์ในงานบริการ (Code of Conduct)

ตอนที่ 3 : เทคนิคการเจรจาต่อรองแบบมืออาชีพ (Professional Negotiation Techniques)

1. ความหมาย ความสำคัญ และความจำเป็นของการเจรจาต่อรอง

2. ศิลปะแห่งการเจรจาต่อรองที่ประสบความสำเร็จ

2.1 การพัฒนาปรัชญาชนะ - ชนะ ในการเจรจาต่อรอง



- 2.2 หลักการให้ - รับ ในการเจรจาต่อรอง
- 2.3 หลักการบริหารข้อขัดแย้งในการเจรจาต่อรองที่ได้ผลเลิศ
- 2.4 ลักษณะของนักเจรจาต่อรองที่ประสบผลสำเร็จ
3. ยุทธศาสตร์และยุทธวิธีการเจรจาต่อรองที่ได้ผลเลิศ
 - 3.1 ขั้นตอนพื้นฐานในการเจรจาต่อรอง
 - 3.2 ยุทธศาสตร์การเจรจาต่อรองที่ชั้ยทั้งคู่ (Win – Win)
 - 3.3 การวางแผนและการเตรียมการเพื่อการเจรจาต่อรอง
 - 3.4 แนวทางของนักเจรจาต่อรองในการเตรียมการ
 - 3.5 ความผิดพลาดที่สำคัญยิ่งในการเจรจาต่อรอง

ระยะเวลา / สถานที่ฝึกอบรม/สัมมนา

ระยะเวลาการอบรม 1 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
- ประสานที่ปรึกษาโรงแรมวังสวนสุนันทา แห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- อาจารย์พิเศษสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ และมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต





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.
- 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)
ธนาคารเอเชีย 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 (ทุกเครือ)
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 โคห์เลอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
บริษัท โพรโมสท์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)
บริษัท โอลิมเปียไทย จำกัด
บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด
บริษัท ควอลิตี้เฮ้าส์ จำกัด
บริษัท เอ็นซี เฮ้าส์ซิง จำกัด
บริษัท ดาต้าไอที จำกัด
บริษัท ริชมอนด์ (บางกอก) จำกัด
บริษัท เพอร์มอด ริคาร์ด ประเทศไทย จำกัด
บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด
บริษัท เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ จำกัด (มหาชน)
บริษัท เอ็มเค เรสทัวร์องค์ จำกัด
บริษัท เจริญโภคภัณฑ์ จำกัด และบริษัทในเครือ
บริษัท สหพัฒนาปิบูลย์ จำกัด และบริษัทในเครือ
บริษัท พรูเด็นเชียน ทีเอส ไลฟ์ จำกัด
บริษัท โมโตโรล่า ประเทศไทย จำกัด
บริษัท ชไนเดอร์อิล็คทริก 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 ไทยเพรสซิเดนท์ฟู้ด จำกัด
บริษัท บางจากการปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)
บริษัท บุญรอดเทรดดิ้ง จำกัด
บริษัท ปตท. จำกัด(มหาชน)
บริษัท ลีอกซ์เลย์ เทรดดิ้ง จำกัด
บริษัท อาดั้มส์ (ประเทศไทย) จำกัด