



หลักสูตร Customer Focus on Sales

อ่านและวิเคราะห์ลูกค้าในงานขายและบริการ

วิทยากร: ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

ปริญญาเอก การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
ปริญญาโท การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
ประสบการณ์ทำงาน ที่ปรึกษาอาวุโสด้านการพัฒนาบุคลากร/วิทยากร
บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด (พัฒนาบุคลากรมากกว่า 3,500 คน)
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล / นักวิเคราะห์วางแผนระบบการฝึกอบรม
และการพัฒนาบุคลากร กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด

20 ธันวาคม 2561

09.00 – 16.00 น.

**** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

***สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม**

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการเทคนิคและจิตวิทยาในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า (Customer Need Analysis) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมฝึกทักษะการวิเคราะห์ประเภทลูกค้าที่หลากหลาย การอ่านพฤติกรรมลูกค้า และสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนา

1. เจาะลึกความต้องการของลูกค้าระดับภาพใหญ่ (Macro) และระดับบุคคล (Micro)
2. การวิเคราะห์ปัญหา และความต้องการของลูกค้าให้...ตรงใจ....โดนใจ
กิจกรรมการเรียนรู้ : แบ่งกลุ่มระดมสมองค้นหาที่มาของปัญหา และความต้องการลูกค้า และแยกแยะกลุ่มความต้องการของลูกค้า เพื่อเสนอวิธีการขายและการให้บริการ
3. หลักการเบื้องต้นของการทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า 2 ประการ
 - ความต้องการส่วนตัว (Personal Needs)
 - ความต้องการต่อการปฏิบัติ (Practical Needs)
4. การวิเคราะห์พฤติกรรมและการจับสัญญาณการซื้อและการให้บริการของลูกค้า
 - ประเภทลูกค้าฟุ้ง ปัญหาที่ลูกค้าอยากใช้บริการ แต่มีความกลัวๆ กลัวๆ เพราะอะไร
 - ประเภทลูกค้าใช้ ลูกค้าที่ใช้บริการ หรือตกลง รับบริการแล้ว ขอยกเลิกกลางอากาศ เพราะอะไร
 - ประเภทลูกค้าพูด ทำไมลูกค้ามักจะบ่นดิโนน ดินี้ หลากๆ อย่างกับเจ้าหน้าที่ขายและบริการ แล้วบางครั้งก็ตำหนิบริษัท
 - ประเภทลูกค้าเดิน อยู่ดีๆ ลูกค้าก็โทรศัพท์ หรือเดินมาขอใช้บริการของตนเอง โดยไม่ต้องเหนี่ยวนำเหตุที่มา
5. การสร้างความพึงพอใจให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าสำหรับการขายและการบริการ
 - ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills)
 - การหวานล่อมโน้มน้าว (Persuasiveness)
 - การสร้างความมั่นใจ (Confidence)
 - ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
 - การสร้างมิตรภาพต่อการบริการ (Friendliness)



- ความรู้ในตัวสินค้า (Product Knowledge)
- ทักษะการขาย (Selling Skills)

กิจกรรมการเรียนรู้ : ทำแบบทดสอบความสามารถ 7 ลักษณะ และการวิเคราะห์ผลภาพรวม

6. วิธีการนำเสนอขายและการบริการเพื่อการกระตุ้นให้ลูกค้าสนใจสินค้าและผลิตภัณฑ์

- การสร้างความสนใจระหว่างนักขายกับลูกค้า
- การค้นหาความจำเป็น และความต้องการของลูกค้า
- การเสนอขายโดยเน้นผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ
- การกำหนดข้อเสนอสำหรับการเจรจาต่อรอง
- การจับสัญญาณต่างๆ ระหว่างการเจรจาต่อรอง
- การใช้คำพูดสำหรับการเจรจาต่อรอง

WORKSHOP : ฝึกทักษะการนำเสนอสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในสถานการณ์การนำเสนอแบบทั่วไป (Formal Approach Presentation) และการนำเสนอแบบมีความยุ่งยาก (Difficult Approach Situations)

7. เทคนิคการอ่านพฤติกรรมลูกค้ากับการวิเคราะห์ความต้องการลูกค้า

- ผ่านการพบตัว(Face to Face)
- ผ่านทางโทรศัพท์ (On Call)

8. สรุปประเด็น/คำถามแลกเปลี่ยนประสบการณ์/ปิดการสัมมนา

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 20 ธันวาคม 2561					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,900.00	273.00	117.00	4,056.00	4,173.00
สมาชิก HIPO	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
พิเศษ! ชำระภายใน 5 ธันวาคม 2561 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
สมาชิก HIPO	3,400.00	238.00	102.00	3,536.00	3,638.00

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8

ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท ส่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิท รัชดาภิเษก แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
โทรศัพท์ 02-615-4499, 02-615-4477-78
โทรสาร 02-615-4479
เว็บไซต์ www.hipotraining.com
อีเมล hipotraining@gmail.com

เฟสบุ๊ค www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, เทคนิคการบริการให้โดนใจลูกค้า, การบริการอย่างมืออาชีพ, การสร้างการบริการที่โดนใจลูกค้า