

The Art of Sales Closing for Telesales

(ศิลปะการเจรจาต่อรองและปิดการขายแบบมืออาชีพ)

ระยะเวลา 1 วัน

การเจรจาและปิดการขาย ถือเป็นขั้นตอนสำคัญของการขาย ดิลธุรกิจ และการทำสัญญาต่างๆ เพราะทุกสิ่งทุกอย่างได้เตรียมพร้อมไว้ ก็เพื่อขายให้สำเร็จ เปรียบเสมือน เกมฟุตบอลที่ทุกตำแหน่งช่วยกันล่าเสียบอล และฝากความหวังสุดท้ายไว้ที่ ทักษะการยิงประตูของกองหน้า นั่นเอง ดังนั้น หากต้องการเพิ่มยอดขายให้เติบโตอย่างก้าวกระโดดนั้น ทักษะในด้านการเจรจาและปิดการขาย คือ สิ่งจำเป็นที่สุด

การเจรจาและปิดการขาย ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์มากมาย รู้เขา-รู้เรา ทั้งในด้าน ตัวบุคคล สินค้าและบริการ การอ่านลูกค้าให้ออก เข้าถึงข้อมูล แยกแยะประเด็นสำคัญได้ สามารถสร้างบรรยากาศที่ดี รู้จังหวะปิดการขาย ตรงประเด็น ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับ ลูกค้าแต่ละกลุ่มบุคคล และกรณีต่างๆ ซึ่งไม่มีสูตรสำเร็จตายตัว อย่างไรก็ตาม กระบวนการทั้งหมดนี้ สามารถฝึกฝนให้แข็งแกร่งขึ้นได้ ผู้เข้าอบรมสามารถมีทักษะเจรจา และปิดการขายอย่างทรงพลังเพิ่มขึ้นได้

โดยในหลักสูตรนี้ จะทำให้เข้าใจถึง หัวใจสำคัญ และ จิตวิทยาการเจรจา มองเห็นภาพใหญ่ของเกมการขาย โดยเน้นเจาะลึกไปที่ เทคนิคในการเจรจาและปิดการขายโดยเฉพาะแบบ Telesales หรือทางโทรศัพท์ ซึ่งทั้งหมดนั้น จะได้เรียนรู้จากทฤษฎี และฝึกฝนจากกิจกรรมมากมาย เพื่อความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ได้จริงอย่างมืออาชีพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะในการเจรจาต่อรองและปิดการขายได้แบบมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าถึงลูกค้า เข้าใจกลไกการตัดสินใจซื้อของลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถสร้างยอดขายเติบโตขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง ไร้ขีดจำกัด
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจกระบวนการ,นำไปใช้ และถ่ายทอดให้ทีมงานได้

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้จัดการ, หัวหน้าฝ่ายขาย และพนักงานขาย

รายละเอียดเนื้อหา

Episode 1 : Hearth of Selling

- หัวใจสำคัญ ของการขาย
- กลไกการตัดสินใจซื้อของลูกค้า
- นักขายยุคใหม่ ต้องเป็นอย่างไร
- กิจกรรม Workshop/Sharing

Episode 2 : Service การบริการกับงานขาย

- ความสำคัญของการบริการกับงานขาย
- การสื่อสารกับ ลูกค้า 4 ประเภท (DISC, ดินน้ำลมไฟ)
- กิจกรรม Workshop/Sharing เกี่ยวกับการบริการ

Episode 3 : Sales Skills ทักษะสำคัญในงานขาย

- กระบวนการขายแบบมืออาชีพ (Sand Clock Model 5 Steps)
 - การค้นหาข้อเท็จจริง ด้วย MANHA Model (Fact Finding)
 - การเปิดใจเพื่อสร้างบรรยากาศความไว้วางใจ (Approach)
 - การนำเสนอสินค้าบริการให้ตรงจุด (Product Presentation)

- การตอบข้อโต้แย้ง (Negotiation)
- การปิดการขาย (Close sale)
- กิจกรรม Workshop/Sharing เกี่ยวกับขั้นตอนการขาย
- เคล็ดลับการตอบข้อโต้แย้ง 3 รูปแบบ
 - เทคนิควิธีการถามเพื่อค้นหาประเด็นสำคัญที่แท้จริง (Sell with Question)
 - เทคนิคการหาเวที (Abraham Lincoln Model)
 - เทคนิคการโน้มน้าว (Feel , Felt , Found Model + Selling Point)
- กิจกรรม Workshop/Sharing การจับประเด็น และตอบข้อโต้แย้ง
- เคล็ดลับการปิดการขาย 5 รูปแบบ
 - เทคนิค Stair Steps
 - เทคนิค T-Bar (Benjamin Franklin Style)
 - เทคนิค การสร้างข้อจำกัด
 - เทคนิค ข้อสรุป
 - เทคนิค ทักท้วงปิดการขาย
- กิจกรรม Workshop/Sharing/Roleplay ปัญหาการปิดการขายและการแก้ไข
- สรุปการเรียนรู้ร่วมกัน / ถาม&ตอบ

รูปแบบการฝึกอบรม (ทฤษฎี 50% ปฏิบัติ 50%)

- การบรรยาย เนื้อหา และแบ่งปันประสบการณ์
- การระดมสมอง เพื่อดึงศักยภาพร่วมกัน
- กิจกรรมกลุ่ม และ การแสดงบทบาทสมมติ (Roleplay)