

**PROFESSIONAL  
TELESALES &  
NEGOTIATION  
SKILLS**



**Sakchai Duangdusadee**

ปัจจุบันในยุคที่การแข่งขันกันอย่างรุนแรง การพัฒนาซึ่งวิธีการที่จะชนะและอยู่เหนือคู่แข่ง ถือเป็นเส้นชัยที่ทุกองค์กรต่างใฝ่ฝัน ทำให้องค์กรต่างคิดหาวิธีที่จะเข้าถึงลูกค้าได้เร็วกว่าคู่แข่ง ไม่ว่าจะเป็นเชิงรุก หรือแม้แต่การโทรศัพท์ ในยุคสมัยนี้การนำเสนอผ่านทางโทรศัพท์ที่เราเรียกกันว่า Telesales นั้น มีปัญหาอย่างมาก ในการที่จะหยุดลูกค้าสักคนให้สนใจและตัดสินใจซื้อกับเรา จึงเป็นปัญหาสำคัญที่พนักงานขายทางโทรศัพท์ (Telesales) จะต้องปรับปรุงพัฒนาทักษะเชิงการขายทางโทรศัพท์ ให้โดดเด่นอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ

หลักสูตร Professional Telesales & Negotiation Skills จึงเปรียบเสมือนเข็มทิศที่จะทำให้พนักงานขายทางโทรศัพท์ (Telesales) ได้เข้าใจถึงเงื่อนไขในการโทรศัพท์ ตอกย้ำถึงขั้นตอนการโทรศัพท์และกลยุทธ์การสร้างโอกาสเชิงการขาย เพิ่มประสิทธิภาพการขายยุคใหม่

## วัตถุประสงค์ของการอบรม

- เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และเข้าใจถึงวิธีการขายและดูแลลูกค้าแบบ Telesales/Telemarketing
- เพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจกับขั้นตอน และเทคนิคในการเพิ่มประสิทธิภาพการขายยุคใหม่ด้วย Telesales/Telemarketing สำหรับการนำไปประยุกต์ใช้และปรับปรุงประสิทธิภาพการขายและบริการลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องเหมาะสม
- เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกการใช้ทักษะในการเจรจาต่อรองกับลูกค้าได้อย่างเป็นขั้นเป็นตอน รวมถึงการรับมือกับข้อโต้แย้งของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เสียโอกาสในการเสียลูกค้าไป
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความคิดในการต่อยอดการสร้างสไตล์การโทรศัพท์ด้วยตนเอง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมี Mindset ที่ดีต่ออาชีพและกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง

## CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com

## เนื้อหาการบรรยาย

บทบาทของนักขายทางโทรศัพท์ในยุคปัจจุบัน

- หัวใจของการเป็น TELESALES
- เข้าใจการวิธีการขายทางโทรศัพท์ ตั้งแต่ การวางแผนการขาย การเปิดการขาย ขั้นตอนการขาย จนกระทั่งการปิดการขายทางโทรศัพท์และการสานสัมพันธ์หลังการขาย
- เข้าใจและแยกแยะประเภทของการโทรขาย

เทคนิคการขายและปิดการขายทางโทรศัพท์

- เทคนิคคิดอย่างไรให้ขายได้
- เทคนิคการเปิดบทสนทนาที่ดึงดูดความสนใจของลูกค้าให้ฟังเราอย่างรวดเร็ว
- เทคนิคการเปิดบทสนทนาที่ทำให้ลูกค้าอยากสนทนากับเราต่อในทันที
- เทคนิคการใช้น้ำเสียง
- มารยาทในการสนทนาทางโทรศัพท์ที่สร้างเสน่ห์
- เทคนิคการพัฒนาด้านการฟังของผู้ขายอันก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางการขาย
- เทคนิคการสังเกตปฏิกิริยาของลูกค้า “ผ่านการฟัง” เพื่อเชื่อมโยงจุดประสงค์การโทรเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามจุดประสงค์ในการโทร
- เทคนิคการเก็บข้อมูลสำคัญของลูกค้าที่เป็นประโยชน์สำหรับการปิดการขาย
- เทคนิคการหาความต้องการของลูกค้าทางโทรศัพท์เพื่อเป็นประโยชน์ในการปิดการขาย
- เทคนิคที่ทำให้ลูกค้าเชื่อใจเราทางโทรศัพท์แม้ไม่เคยเห็นหน้า
- วิธีสร้างความสัมพันธ์ที่ดีมากับลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขาย
- เทคนิคพิชิตใจลูกค้า
- เทคนิคพิชิตความกลัวก่อนการโทรขาย
- เทคนิคการปิดการขายทางโทรศัพท์
- วิธีตอบโจทย์ปัญหาในใจลูกค้า
- จิตวิทยาในการเก็บเงินลูกค้า
- วิธีสร้างฐานลูกค้าใหม่จากลูกค้าเก่า (การขอลูกค้าใหม่จากลูกค้าเก่าที่ให้ด้วยความเต็มใจ)

## CONTACT



089 -234 -3057

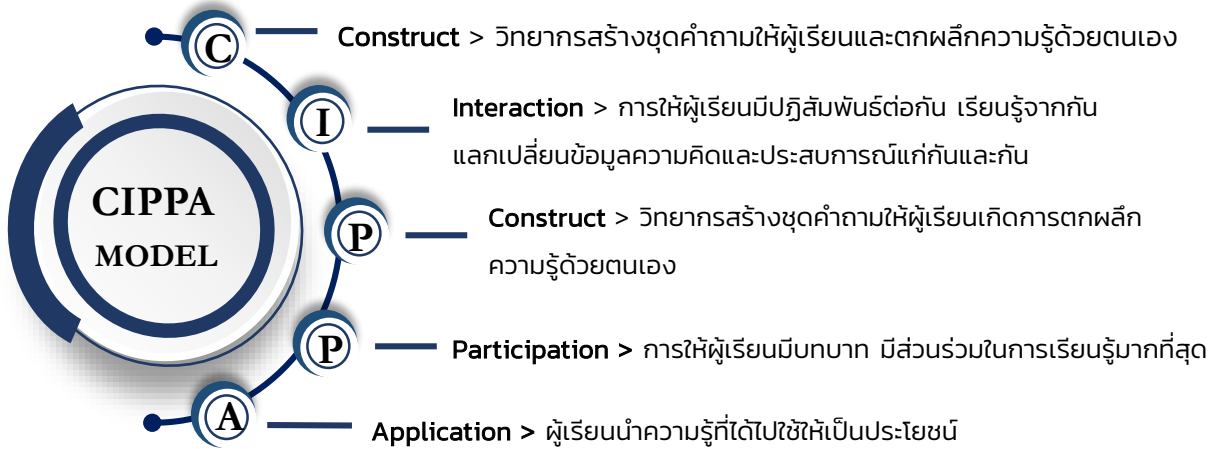


info@challengeto.com



www.challengeto.com

เทคนิคและเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม



ระยะเวลาการอบรม

1 วัน 09.00 – 16.00 น.

รูปแบบการการอบรม



กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานขาย และ เจ้าหน้าที่ขายทางโทรศัพท์ (Telesales)

หมายเหตุ หลักสูตรนี้จะออกแบบกิจกรรมการอบรม หลังจากได้รับ Requirement จากองค์กรก่อนการอบรม

CONTACT