

## CONSULTATIVE SELLING



**อาจารย์กิริณา จิระเศรษฐากุล**  
(ที่ปรึกษา วิทยากร โค้ช)

ด้วยการขายในรูปแบบ “แบบเดิม” เริ่มมีโอกาสดึงดูดการขายได้ “ไม่เท่าเดิม”

ในปัจจุบันการขายเก่งไม่ได้เป็นสิ่งที่รับประกันความสำเร็จในการสร้างยอดขายให้กับสินค้าหรือบริการเพียงอย่างเดียว อีกทั้งจุดเด่นของสินค้าหรือบริการเป็นเพียงส่วนหนึ่งในการตัดสินใจซื้อของลูกค้าเท่านั้น

เมื่อพฤติกรรมของลูกค้าได้เปลี่ยนไปจากเดิม มีความต้องการผู้ขาย/ผู้ให้บริการที่เข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการตลอดจนให้คำปรึกษาที่จริงใจได้ ด้วยเหตุนี้หากเรามุ่งเน้นแต่เรื่องการขายสินค้าหรือบริการแบบ Hard Sells จนเกินไป ไม่ได้ให้คำแนะนำที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า อาจทำให้เสียโอกาสในการขายและสร้างประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อลูกค้าโดยไม่ตั้งใจ จนส่งผลกระทบต่อแบรนด์ของสินค้า และภาพลักษณ์ขององค์กร

ดังนั้นนักขายยุคใหม่จำเป็นต้องเปิดใจเรียนรู้ ฝึกฝนทักษะที่จำเป็นในการเป็นที่ปรึกษาการขาย ด้วยการพัฒนาตนให้เป็นผู้รู้ เข้าใจลูกค้า ฟังลูกค้าเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริง ตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า สามารถปิดการขายด้วยความสัมพันธ์ที่ดี และเพิ่มยอดขายด้วยการสร้างโอกาสในการซื้อซ้ำ/กลับมาใช้บริการ ตลอดจนเกิดการบอกต่อจากประสบการณ์ที่ดี จนส่งผลถึงความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์ (Objectives)

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจหลักการและข้อปฏิบัติที่ถูกต้องในการเป็นผู้ให้คำปรึกษาด้านการขายและให้บริการกับลูกค้าอย่างมืออาชีพ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทัศนคติที่ดี และทักษะที่เหมาะสมต่อการเป็นผู้ให้คำปรึกษาและให้บริการที่ดีกับลูกค้า (have a good attitude and skills that are suitable for being a consultant and providing good service to customers)
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความมั่นใจ สามารถนำความรู้ ความเข้าใจไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าจนตัดสินใจซื้อ

## CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com

## เนื้อหาหลักสูตร

### Day 1

แนวคิดว่าการเป็นผู้ให้คำปรึกษาและบริการกับลูกค้า (Attitude of being a consultant and service to customers)

- ความกังวลใจ / หลุมพราง / กับดัก เมื่อต้องทำหน้าที่ที่ปรึกษาการขายมีอะไรบ้าง
- ที่ปรึกษาการขาย ต้องอย่างไร
- การเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่พร้อมให้บริการด้วยหัวใจแบบ โอโมเตนาชิ (OMOTENASHI)

เรียนรู้ทักษะที่จำเป็นต่อการเป็นผู้ให้คำปรึกษาการขายมืออาชีพ

- ทักษะการเข้าใจลูกค้าประเภทต่างๆ ที่มีความแตกต่างกัน เพื่อให้คำปรึกษาและนำเสนอสินค้า/บริการอย่างตรงใจ
- ทักษะการฟังเชิงลึก (Deep Listening) เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
- ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพด้วยเทคนิค 4 C เพื่อช่วยในการนำเสนอสินค้า/บริการได้อย่างมืออาชีพ
  - การฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะ และได้แนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้

### Day 2

เรียนรู้เทคนิคการนำเสนอสินค้า / ผลิตภัณฑ์อย่างมีกลยุทธ์ ด้วย SWOT Analysis

ฝึกทักษะการเป็นผู้ให้คำปรึกษาและบริการ ด้วยพลังของความน่าเชื่อถือ (Power of Trust)

- บุคลิกภาพ
- ภาษากาย
- ธรรมเนียมปฏิบัติ มารยาทและการวางตัวที่เหมาะสม

Consultative Selling Show Case

สรุปการเรียนรู้

### รูปแบบการเรียนรู้ (Methodology)

- การบรรยาย 40 %
- การทำกิจกรรม และการแสดงความคิดเห็น 60 %

### ระยะเวลาการอบรม

2 วัน เวลา 09.00-16.00 น.

## CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com