



## เพิ่มพลังในงานขายและงานบริการด้วย NLP เพื่อความเป็นเลิศ (NLP for Sale and Service Excellence)

### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันโลกแห่งการขายและการบริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของธุรกิจในทุกๆองค์กร ได้วิวัฒนาการ และมีเทคนิคใหม่ๆ อยู่อย่างต่อเนื่อง นักขายและบริการมืออาชีพจึงจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้ทันตามยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การวางแผน เพื่อนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ให้กับลูกค้า การเข้าถึงลูกค้าได้ก่อนและสามารถวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ ตลอดจนการรักษาลูกค้าให้อยู่กับเราไปนานๆ ได้ย่อมทำให้นักขาย และบริการประสบความสำเร็จ ซึ่งการการขายและการบริการที่องค์กรจะต้องเน้นโดยการนำลูกค้า เป็นจุดศูนย์กลาง และเปลี่ยนจากการขายโดยใช้การนำเสนอสินค้า อย่างเดียวมาเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่องค์กรมีกับลูกค้าเป็นหลักการขายเชิงที่ปรึกษาเป็นคาตอบที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดทางหนึ่งในยุคปัจจุบันที่จะเข้าใจปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ให้คาปรึกษา และสร้างความสัมพันธ์ เพื่อที่จะตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ได้ดีทั้งในระยะสั้นและระยะยาว NLP เป็นการศึกษาในเชิงศาสตร์และศิลป์ ของการคิด การสื่อสาร และพฤติกรรม NLP: Neuro Linguistic Programming ซึ่งได้เริ่มมีการพัฒนา โดย Master Richard Bandler และ Dr. John Grinder

วิทยากรได้พัฒนาหลักสูตร “เพิ่มพลังในงานขายและงานบริการด้วย NLP เพื่อความเป็นเลิศ (NLP for Sale and Service Excellence)” ในการเสริมสร้าง ทักษะ ความรู้ และทัศนคติที่ดี ในการใช้ศาสตร์ NLP เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากรในองค์กรของท่าน

## กลุ่มเป้าหมาย

- นักขาย หรือผู้ที่ทำงานด้านการบริการลูกค้า
- หัวหน้างาน ผู้จัดการ ด้านงานขาย และงานบริการ
- เทรนเนอร์ หรือผู้ที่สนใจในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง และทีมงาน

## รายละเอียดของหลักสูตร

### Session 1

แนวคิด (Concept) และ หลักการ (Principles) ที่สำคัญของ NLP ที่เกี่ยวข้องกับการขาย และการบริการ เช่น การเข้าใจถึง ประสบการณ์ที่เคยได้รับ ได้ประสบมา (Resourceful) และนำมาพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางบวก

1. การปรับสภาพเพื่อเตรียมพร้อมในการขายแบบ NLP (Mind State Management) และการเตรียมความพร้อมก่อนการนำเสนอสินค้าและบริการ (Preparation)

2. การแบ่งกลุ่มลูกค้าตามความสำคัญทางการตลาด รวมถึง วิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อการออกแบบ และมีหลักการขายรวมถึงการบริการเชิงรุก

### Session 2

3. การขายและการบริการ ในยุคใหม่ โดยเราต้องเป็นผู้กำหนดเทรนในขนาดต่อเพื่อลูกค้า และการวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (Need)

4. การเปลี่ยนจุดแข็งให้เป็นจุดขายอย่างมีประสิทธิภาพ (FABA) และการวิเคราะห์กระบวนการตัดสินใจซื้อ สินค้าและบริการของลูกค้ายุคทางเลือกสูง

### Session 3

5. หลักการที่สำคัญของการโน้มน้าวและจูงใจ (Influencing and Persuasion Principles) และการสร้างความน่าเชื่อถือ (Credibility) เพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า (Trust)

6. เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ (Rapport) และเทคนิคการโน้มน้าว จูงใจ โดยการใช้เทคนิค การจับคู่ (Matching) และ กระจกเงา (Mirroring) และ การจับจังหวะ (Pacing and Leading)

### Session 4

7. ทักษะการนำเสนอผลลัพธ์ให้กับลูกค้า และ การนำเสนอแบบ 3C เพื่อให้ลูกค้า ประทับใจ

8. การตอบโต้ข้อโต้แย้งและการปิดการขาย (NLP Objection and Closing)

9. เทคนิคฝังความคิดที่ดี (Anchoring) การช่วยให้ลูกค้าบริหารจัดการความเครียดต่าง ๆ ที่ไม่ต้องการให้หมดไป โดยสร้างความคิดบวกและสร้างสรรคขึ้นมา รวมถึงวิธีการถอดแบบความสำเร็จ

**สรุปการบรรยาย ถาม-ตอบ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ และวางแนวทางในการปฏิบัติงานจริงต่อไป**

## ผลประโยชน์ที่ได้รับ

- . การปิดการขาย (NLP Closing) ตลอดจนกลยุทธ์การแก้ปัญหา ตามแนวทางด้านการขายและการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และแนวทางการนำความรู้ไปใช้กับองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- ผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้แนวทางและกระบวนการในขายเชิงที่ปรึกษาในแนวทางของ NLP ตั้งแต่การเตรียมตัวในงานขาย และงานบริการ (Preparation for Creditability) สามารถ สร้างแนวคิด ค่านิยม ที่คนคิดที่ถูกต้องเหมาะสมกับงานเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมาย
- การสร้างความสัมพันธ์ (Rapport) การวิเคราะห์ค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า(Need) การสร้างความไว้วางใจที่มีระหว่างผู้อบรมกับลูกค้า (Trust)
- สามารถนำความรู้ในศาสตร์ NLP ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในงานขาย หรืองานบริการได้จริง
- สามารถนำความรู้ในศาสตร์ NLP ไปช่วยจัดความคิดลบเก่า ๆ ที่ไม่ต้องการให้หมดไป โดยสร้างความคิดบวกและสร้างสรรคขึ้นมา รวมถึงวิธีการถอดแบบแนวทางสู่ความสำเร็จของตนเอง

## รูปแบบการจัดอบรม

บรรยายแบบ Adult Learning Approach, NLP , Role Play กิจกรรมสนุกสนาน เกม และ การปฏิบัติการ (Workshop) ภาพยนตร์ดีมีบทเรียน (Lesson from Movies) และ Group Discussion โดยผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมทุกๆหัวข้อ

## อุปกรณ์ที่ใช้

- เครื่องฉายและจอ LCD
- Microphone 2 ตัว ขึ้นไป
- จัดห้องแบบ Group Class Room (กลุ่มละ 3-5 ท่าน)
- Flip Chart พร้อมปากกา

## ระยะเวลาการจัดสัมมนา

เพื่อให้ครอบคลุม ถึงเนื้อหา และ การปฏิบัติการ (Workshop) ระยะเวลาในการอบรมรวม 6 ชั่วโมง (1 วัน)