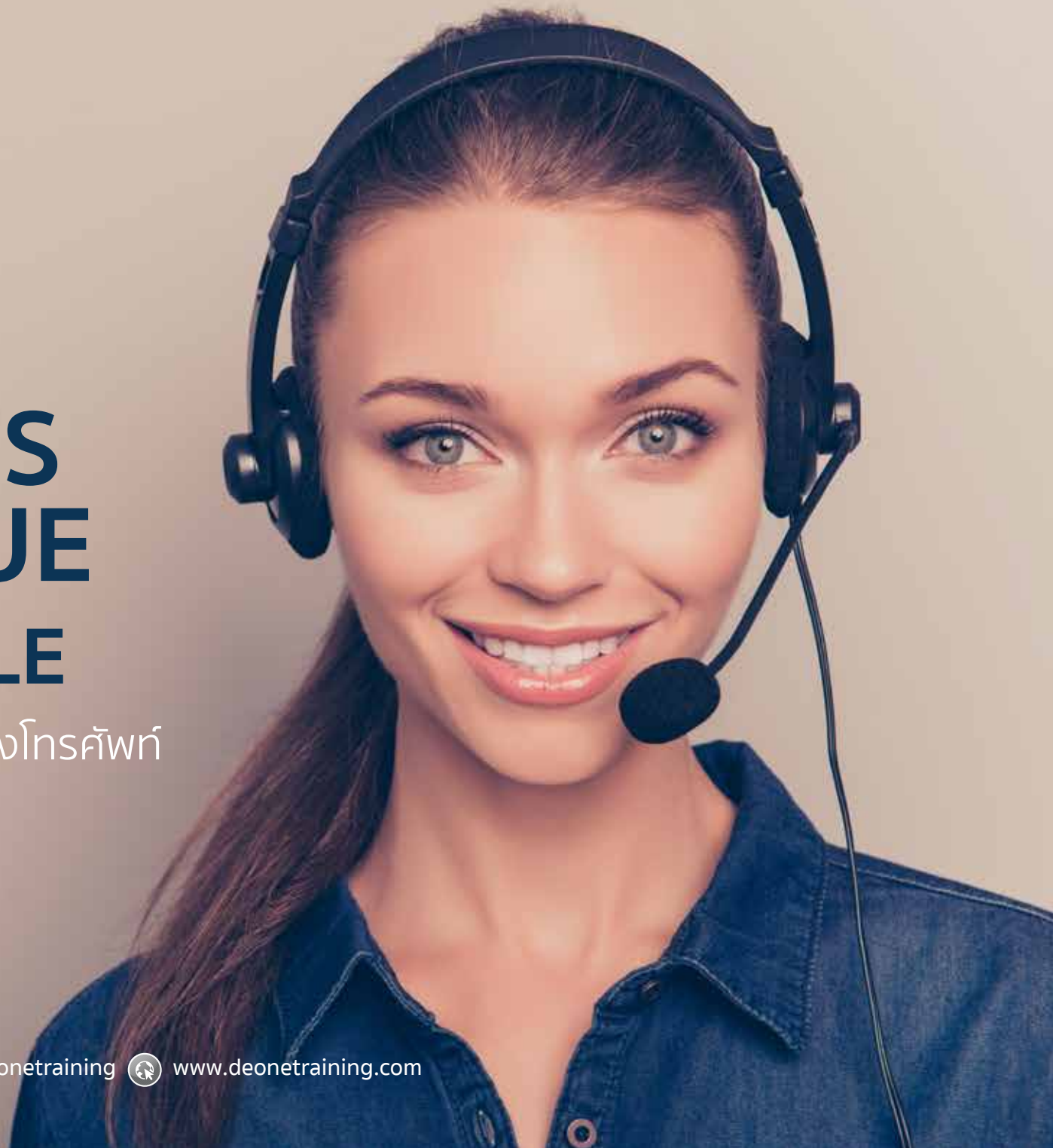


# T ELESALS ECHNIQUE FOR UP SALE

เทคนิคการขายสินค้าทางโทรศัพท์  
เพื่อการเพิ่มยอดขาย



## INTRODUCTION

ช่องทางการขายทางโทรศัพท์ในยุคนี้ถือว่าเป็นช่องทางที่ง่ายและเข้าถึงลูกค้าได้เร็วเช่นกัน แต่สิ่งที่สำคัญ คือพนักงานขายจะต้องมีทักษะในการสนทนา และการขายที่ดีกับลูกค้า หากพนักงานไม่มีทักษะในการขายที่ดี โดยทำให้ลูกค้ารู้สึกหงุดหงิดหรืออึดอัดในการที่จะสนทนาในการขายกับพนักงานแล้วย่อมมีผลทำให้การขายในครั้งนั้นไม่บรรลุผลตามที่ต้องการ

หลักสูตรนี้จึงต้องการให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้วิธีการสนทนาในการขาย ลักษณะวิธีการสื่อสารทางคำพูดที่ตรงรวมทั้งเรียนรู้เทคนิควิธีการนำเสนอขายทางโทรศัพท์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อให้การขายในครั้งนั้นประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

## KEY BENEFITS

01

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีมุมมองและทัศนคติที่ดีในงานขายทางโทรศัพท์

02

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเทคนิคและวิธีการขายทางโทรศัพท์ที่ถูกต้อง

03

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบถึงการวิเคราะห์ลูกค้าก่อนการขาย

04

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้วิธีการนำเสนอขายสินค้า การตอบข้อโต้แย้งและการเจรจาต่อรองกับลูกค้า

## METHODOLOGY



Workshop



Role Play

## TARGET PARTICIPANTS



ผู้บริการ

Who



ผู้จัดการ

Should



หัวหน้าทีม

Attend



พนักงาน

## KEY CONTENTS

### Sessions 1 : บทบาทของพนักงานขายโทรศัพท์ในยุคปัจจุบัน

- ทำไมการขายทางโทรศัพท์ถึงไม่ประสบความสำเร็จ
- กิจกรรม Workshop ระดมความคิด ขายทางโทรศัพท์อย่างไรให้ได้อย่างใจ
- ข้อแตกต่างการขายสินค้าแบบพบหน้ากับการขายผ่านทางโทรศัพท์
- บทบาทหน้าที่ของพนักงานขายทางโทรศัพท์
- คุณสมบัติและทัศนคติการเป็นนักขายที่ดี
- การขายกับการบริการต่างกันหรือไม่
- Service mind กับการเป็นนักขายในสายตาลูกค้า
- กิจกรรมบทบาทสมมติ ทดสอบทักษะการขายเบื้องต้น

### Session 2 : ขั้นตอนและเทคนิคการขายทางโทรศัพท์

- เทคนิค 5 ขั้นตอนที่สำคัญในการขายทางโทรศัพท์
- วิธีการเริ่มต้นการสนทนาที่ดีกับลูกค้า
- คำพูดที่ไม่ควรใช้สนทนาขณะเริ่มต้นการขาย
- ทำไมก่อนการนำเสนอขายนักขายต้องสอบถามข้อมูลลูกค้าก่อนการขาย
- เทคนิคการสอบถามความต้องการลูกค้าก่อนนำเสนอขายสินค้า
- เทคนิคการนำเสนอขายเบื้องต้นเพื่อสร้างความสนใจจากลูกค้า
- แนวทางการนำเสนอขายสินค้า
- กิจกรรมบทบาทสมมติ นำเสนอขายอย่างไรเพื่อกระตุ้นความสนใจลูกค้า
- สิ่งที่จะต้องนำเสนอขายสินค้าและการบริการให้ลูกค้าสนใจ

### Session 3 : นักขายกับการเข้าใจความเป็นลูกค้าเพื่อการลดปัญหาระหว่างการสนทนา

- ทำไมนักขายต้องเข้าใจลูกค้าระหว่างการสนทนา
- เราจะรู้ได้อย่างไรว่าลูกค้าที่เราสนทนาอยู่เป็นลูกค้าแบบไหน
- กิจกรรม ศิลปะการเข้าใจนิสัยความเป็นลูกค้าเพื่อการขายแบบไร้ปัญหา
- วิธีการสังเกตคำพูดและน้ำเสียงลูกค้าระหว่างการสนทนากับลูกค้า
- ทำไมเราต้องเข้าใจนิสัยลูกค้าก่อนการขาย

### Session 4 : เทคนิคการตอบข้อโต้แย้งและการปิดการขาย

- แนวทางการตอบข้อโต้แย้งจากลูกค้า
- เทคนิควิธีการตอบข้อโต้แย้งแต่ละประเภทจากลูกค้า
- กิจกรรมระดมความคิด ศิลปะทางคำพูดของนักขายกับการตอบข้อโต้แย้งจากลูกค้า
- สิ่งนักขายต้องสังเกตระหว่างตอบข้อโต้แย้ง
- ผลของการตอบข้อโต้แย้งของพนักงานขาย
- สิ่งที่จะช่วยกระตุ้นลูกค้าเพื่อการปิดการขาย
- กิจกรรมบทบาทสมมติ การตอบข้อโต้แย้งกับลูกค้า
- สัญญาณคำพูดที่ดีจากลูกค้าที่นักขายต้องปิดการขาย
- สรุปและตอบคำถาม