

Learning Business Department บริษัท บีพีไอที โฮลดิ้งส์ จำกัด มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นคนเก่ง และคนดี มีศักยภาพเพื่อรองรับการทำงานเพื่อการขยายธุรกิจ โดยสนับสนุนการเรียนรู้ด้านต่างๆ และมุ่งให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พัฒนานวัตกรรมเพื่อสร้างองค์ความรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กรอย่างถูกต้องและต่อเนื่อง นำเสนอ

หลักสูตร “เทคนิคการขายทางโทรศัพท์”

(Telephone Selling Technique)

หลักสูตร 1 วัน/ 6 ชั่วโมง

หลักการและเหตุผล

“การขายทางโทรศัพท์” แม้จะเป็นการขายที่ไม่ต้องเผชิญหน้ากับลูกค้าโดยตรงแต่พนักงานขายก็จำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการพูดโน้มน้าวใจให้ลูกค้าตัดสินใจแทนการรอการพิจารณาและตอบกลับในภายหลัง ซึ่งเป็นสิ่งที่ทีมต้องพบเจออยู่เสมอโดยเฉพาะในปัจจุบันนี้ การขายทางโทรศัพท์เป็นช่องทางที่หลายองค์กรหันมาเลือกใช้กันมากขึ้นเพราะต้นทุนที่น้อยกว่าการออกไปพบลูกค้าโดยตรง แต่ก็กลับพบปัญหาที่ว่า “ทำไมพนักงานขายทางโทรศัพท์จึงไม่สามารถเพิ่มยอดขายได้ตามที่เป้าที่วางไว้กลับได้รับแต่การคัดบทสนทนาจากลูกค้าหรือการปฏิเสธหรือการรอดูติดต่อกลับ”

หลักสูตรนี้...จะช่วยให้ทีมงานขายของบริษัทเรียนรู้เทคนิค รวมถึงพัฒนาทักษะการขายเพื่อให้สามารถปิดการขายได้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาเรียนรู้วิธีการเป็นมืออาชีพในการขายทางโทรศัพท์ เริ่มจากการเตรียมความพร้อมเทคนิคการใช้โทรศัพท์เพื่องานขาย และการสร้างคุณค่าสินค้าในเวลาจำกัด ซึ่ง
- สามารถตอบโจทย์การขายทางโทรศัพท์ได้เป็นอย่างดี
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาเรียนรู้การสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจง่ายขึ้น
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาเรียนรู้การนำเสนอเพื่อการตัดสินใจ แทนที่จะเป็นเพื่อเป็นการพิจารณา
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาเรียนรู้การตอบข้อโต้แย้ง การโน้มน้าวและการเปลี่ยนคำถามให้เป็นยอดขายอย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อการสัมมนา

การเตรียมความพร้อม

- การเตรียมตัวก่อนติดต่อลูกค้า (การ Warm-up)

- วิธีการหาลูกค้ามุ่งหวัง (Prospect) และ การวิเคราะห์ลูกค้า

- การเตรียมบทสนทนา

- การใช้คำทักทาย และเริ่มต้นอย่างน่าสนใจ

- การเปลี่ยนคำปฏิเสธ (จากสัญญาชญาณ) ผู้การสนทนา

การลดอุปสรรคในการใช้โทรศัพท์

- การอ่านสัญญาของน้ำเสียง

- เทคนิคการใช้คำพูด น้ำเสียง เพื่อให้ลูกค้าพอใจ

เทคนิคการนำเสนออย่างมืออาชีพ

- เทคนิคการสร้างคุณค่าสินค้า ในเวลาที่จำกัด

- การนำเสนอเพื่อการตัดสินใจ

- การใช้คำถาม 5 แบบเพื่อนำสู่การตัดสินใจ

เทคนิคการตอบข้อโต้แย้งเพื่อสร้างยอดขาย

- เทคนิคการตอบและควบคุมข้อโต้แย้ง

- การโน้มน้าวและการเปลี่ยนคำถามของลูกค้าให้เป็นยอดขาย

- Role Play

วิทยากร : อาจารย์พัฒนพงษ์ บุญขากร