



## หลักสูตรพัฒนาพนักงานขายประจำจุดขาย (Sale POS/PC)

(หลักสูตร 3 วัน)

อาจารย์สุณิษา ขอบชัย

วิทยากร ที่ปรึกษาและโค้ชพัฒนาศักยภาพ

**ครบเครื่องเรื่องเพิ่มโอกาสทางการขายสไตล์คุณ**

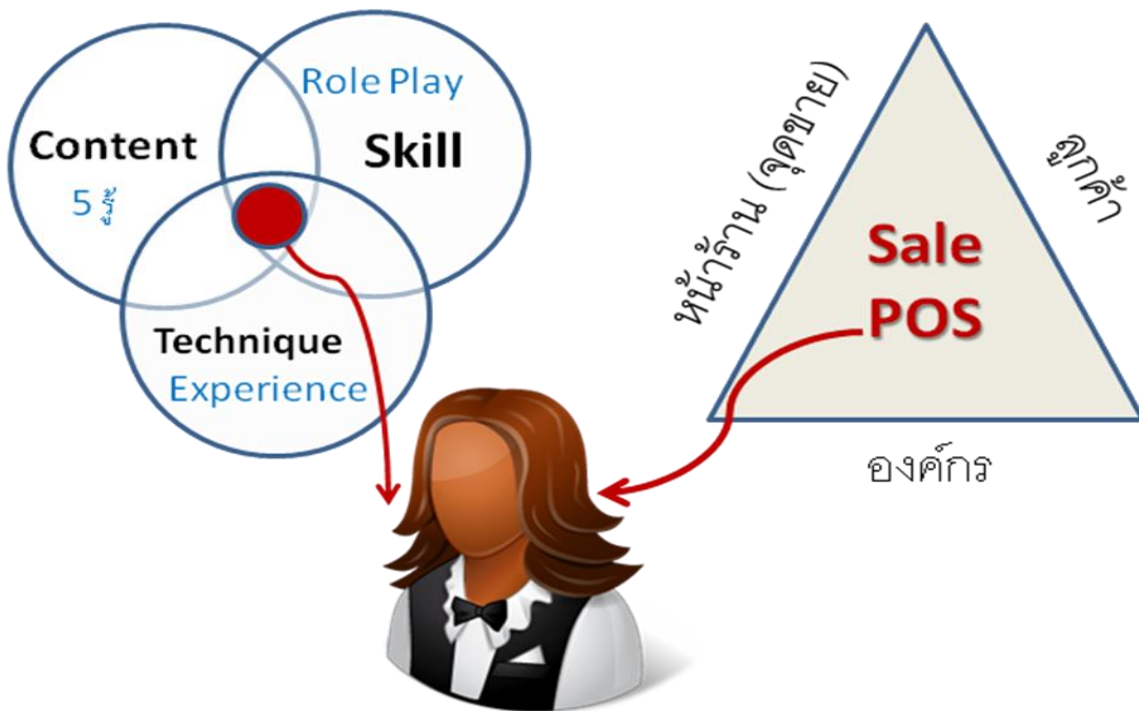
### หลักการ/แนวความคิด

- ❖ ณ จุดขายหน้าร้านพนักงานต้องเผชิญกับสถานการณ์กับพฤติกรรมของลูกค้า คู่ค้า และคู่แข่ง จึงส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจ และสะสมกลายเป็นพฤติกรรมไม่เหมาะสม ที่เราสามารถปรับเปลี่ยนได้ด้วยศักยภาพที่ไว้ใจจำกัดพร้อมเป้าหมายในการทำงาน และสร้างภาพลักษณ์ Sale POS มีอาชีพ
- ❖ การสรรสร้าง Display ด้วยเทคนิคพื้นฐาน และยกระดับได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อเพิ่มยอดขายทันตาเห็นได้นั้น หัวใจสำคัญคือเป้าหมายในการทำงานขายของพนักงานและมีความเป็นของด้วยความยินดีสร้างสีสันสวยงามให้เกิดความต้องการแะชม และลูกค้าอยากอยู่นานๆจนตัดสินใจซื้อ
- ❖ การรับมือกับความขัดแย้งและข้อร้องเรียนของลูกค้าเป็นทักษะที่สามารถพัฒนาได้ พร้อมทั้ง เสริมสร้างประสบการณ์ กลายเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดการข้อร้องเรียนเปลี่ยนเป็นทักษะเพิ่มยอดขาย
- ❖ การพัฒนาเทคนิคและทักษะในการขาย (Selling Skill) ด้วยนิสัยรักการเรียนรู้ ค่อยๆเริ่มเพิ่มความรู้ (Knowledge) ต่อพัฒนาความเชี่ยวชาญทักษะ (Skill) ผสานต่อเป็นคุณลักษณะ (Attribute) ของนักขายที่ทรงประสิทธิภาพในสไตล์ของตัวเองที่ ถูกใจลูกค้าและองค์กร

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจบทบาทและเชื่อมั่นในศักยภาพของตัวเองในฐานะเจ้าของพื้นที่ (Sale POS)
2. เพื่อให้ผู้เรียนสรรสร้างภาพลักษณ์ใหม่ได้เหมาะสมทั้งตัวพนักงานและหน้าร้านด้วยหลักการ Display
3. เพื่อให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการขาย และการนำเสนออย่างมืออาชีพด้วยการสร้างเสน่ห์สไตล์ตัวเอง
4. เพื่อให้ผู้เรียนมีเทคนิคการรับมือลูกค้าและสร้างความประทับใจได้สอดคล้องกับนโยบายองค์กร

กรอบความคิดของหลักสูตร (Conceptual)



มีความรับผิดชอบ มีความกล้าหาญ  
 มีทัศนคติเชิงบวก มีวินัยในการทำงาน  
 มีความคิดสร้างสรรค์

มีใจรัก ในงานขาย	มีเทคนิคปิดการขาย เหนือชั้น	สร้างสรรค์การจัด <b>Display</b>
เจรจาเจียม ลดข้อร้องเรียน	เปลี่ยนสัญญา เป็นยอดขาย	สไตล์ทำงานเชิงรุก และเป็นระบบ

ภาพลักษณ์ Sale POS แบบมืออาชีพ



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,  
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

## เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

### วันแรก : สร้างภาพลักษณ์ Sale POS ฉบับมืออาชีพ

#### ➤ สำรวจกรอบความคิด (Mindset) ในการทำงานขายประจำจุดขาย

- ความหมาย และบทบาท ของ Sale POS ในแบบมืออาชีพ
- เป้าหมายในการทำงานขาย ณ จุดขายที่หลากหลาย

**Workshop** : ชวนคิดชวนคุยขยาย Comfort Zone

#### ➤ ประเด็นสำคัญที่ควรตระหนักกับบทบาท Sale POS

- ความแตกต่างของนักขายสไตล์ต่างๆ
- พฤติกรรมของลูกค้าในแบบต่างๆ ตามสถานการณ์
- อุปสรรคสำคัญในการนำเสนอสินค้าและบริการ

**Workshop** : กำหนดสไตล์นักขายมืออาชีพของตัวเอง

#### ➤ หัวข้อในการทำงานขายที่ควรให้ความสำคัญ

- การพัฒนาความเชี่ยวชาญของตัวเองในเรื่อง 5 รู้ ( องค์กร, สินค้า, ลูกค้า, คู่แข่ง และตัวเอง)
- การนำเสนออย่างมืออาชีพ และการเจรจาต่อรอง (ตามกระบวนการขาย 5 ขั้นตอน)
- การบริการก่อนและหลังการขาย เข้าอกเข้าใจสร้างสัมพันธ์ที่ดีส่งผลต่อความประทับใจในองค์กร
- การวางแผนงานด้วยเครื่องมือทางการขาย

**Workshop** : กำหนดเรื่องที่ต้องการพัฒนาให้เชี่ยวชาญ

#### ➤ เทคนิคในการเป็นนักขายประจำจุดขายแบบมืออาชีพ (Sale POS)

- การเตรียมตัวให้พร้อม จับประเด็นเขียนสคริป และเสริมเทคนิคการ Role Play สม่่าเสมอ
- การมีบุคลิกภาพที่มากด้วยเสน่ห์ (Personality) ในการดึงดูดลูกค้าเข้าพื้นที่
- การเปิดการขายให้โดนใจด้วย Keyword จาก 5 รู้ และปิดการขาย ให้เกิดคุณค่ากับลูกค้าสูงสุด

**Workshop** : เลือกเทคนิคที่เหมาะสมกับตัวเองไปต่อยอดการพัฒนา

**Role Play** : แสดงบทบาทสมมติในการขาย (ด้วยกรณีศึกษาลูกค้าแบบต่างๆ)

#### ➤ คุณสมบัติของนักขายที่ประสบความสำเร็จและทุกองค์กรต้องการ

#### ➤ การบ้านสำหรับฝึกฝน และต่อยอดกับหลักสูตรครั้งหน้า



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,  
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

## วันที่สอง : สร้าง Display เพื่อเพิ่มยอดขาย

### ➡ คลินิกครั้งที่ 1 (ชวนพูดคุยกับประสบการณ์การเปลี่ยนแปลง)

- เรื่องที่ทำได้ดีแล้ว
- เรื่องที่อยากพัฒนาเพิ่มเติม

**กิจกรรม :** ตัวแทนเล่าเรื่องและคนที่เหลือ Positive Feedback พร้อมสรุปประเด็นของแต่ละคน

### ➡ การสร้างความตระหนักในเรื่องของการจัดหน้าร้าน (Display)

- ความหมาย และนิยามการจัด Display ที่ดี
- จุดประสงค์ของการจัด Display
- เรียนรู้แนวความคิดและหลักการสำคัญในการจัด Display

**Workshop :** กำหนดแนวคิดในการจัด Display ที่เหมาะสม

### ➡ กฎพื้นฐานของการ Display กับหลักจิตวิทยาการตัดสินใจซื้อของลูกค้า

- เพิ่มความต้องการซื้อด้วยการจัดวางสินค้าที่ทางเข้าร้านให้สะดุดตา
- กระตุ้นการซื้อแบบฉับพลันด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5
- จัดเรียงสินค้าที่ต้องการขายตามกฎของ “การกวาดสายตา” แบบตัว Z
- ตำแหน่งขวามือคือจุดที่คว้ายอดขายแบบคูณสอง (2 เท่า)
- ดึงดูดลูกค้าให้สนใจพื้นที่ของเราให้มาก “ยิ่งอยู่นานยิ่งขายได้เยอะ”

**Workshop :** เลือกกฎที่เหมาะสมกับพื้นที่และสถานการณ์

### ➡ สร้างเครื่องมือ...สร้างโอกาสเพิ่มยอดขาย

- เอกสารประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น Banner/Brochure
- อุปกรณ์สำหรับนำเสนอ เช่น Point of Present (POP)
- โฆษณาดึงดูดความสนใจต่างๆ เช่น Standee

**Workshop :** สร้างเครื่องมือ...สร้างโอกาสเพิ่มยอดขายในแบบตัวเอง



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,  
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

➤ เพิ่มยอดขาย...ด้วยกิจกรรมตามเทศกาล

- สร้างกิจกรรมให้โดนใจลูกค้า
- สร้างระบบงานกิจกรรมให้โดนใจลูกค้า
- บริหารกิจกรรมให้โดนใจองค์กร และเพิ่มยอดขายให้โดนใจตัวเอง

**Workshop :** ทำแผนกิจกรรมสำหรับพื้นที่ของตัวเอง

➤ การบ้านสำหรับฝึกฝน และต่อยอดกับหลักสูตรครั้งนี้

## วันที่สาม : สร้างพลังเทคนิคการจัดการข้อร้องเรียน เปลี่ยนเป็นยอดขาย

➤ คลินิกครั้งที่ 2 (ชวนพูดคุยกับประสบการณ์การเปลี่ยนแปลง)

- เรื่องที่ทำได้ดีแล้ว
- เรื่องที่อยากพัฒนาเพิ่มเติม

**กิจกรรม :** ตัวแทนเล่าเรื่องและคนที่เหลือ Positive Feedback พร้อมสรุปประเด็นของแต่ละคน

➤ เรียนรู้วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้ากับข้อร้องเรียนในแบบต่างๆ

- พฤติกรรมลูกค้าและความคาดหวังจากองค์กร
- ความขัดแย้งและข้อร้องเรียนที่พบบ่อย
- แนวทางการแก้ไขด้วยหลักการของผู้เชี่ยวชาญ

**Workshop :** เลือกลูกค้าที่พบบ่อยและเลือกพัฒนาการแก้ไขในแบบผู้เชี่ยวชาญ

➤ ประเด็นสำคัญในการพัฒนาให้เป็น Sale POS ในดวงใจลูกค้า

- เรียนรู้ธรรมชาติลูกค้า กับวงจรพฤติกรรม
- หลุมพรางทางความคิดในการทำงาน
- เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางอย่างมืออาชีพ
- หัวใจสำคัญ และเทคนิคการรับมือลูกค้าอย่างมืออาชีพ

**Workshop :** กรณีศึกษาตามสถานการณ์ต่างๆ





062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,  
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

### ➤ ทักษะสำคัญในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ

- การฟังเชิงลึก (Listening Skill)
- การใช้คำถามสร้างพลัง (Questioning Skill)
- การป้อนกลับข้อมูลเชิงบวก (Positive Feedback)
- การจูงใจให้บอกความต้องการที่แท้จริง (Motivation)
- การบริหารข้อโต้แย้งอย่างสร้างสรรค์ (Conflict Management)
- การสื่อสารและประสานงานด้วยทักษะการสื่อสาร (Communication & Connection)

**Workshop:** เลือกหัวข้อพัฒนาทักษะการจัดการข้อร้องเรียนในสไตล์ตัวเอง

**Role play** การรับมือข้อร้องเรียน (Before—After)

### ➤ การบ้านสำหรับฝึกฝน

## ผู้ที่เหมาะสมเข้าเรียนหลักสูตรนี้

- พนักงานประจำจุดขาย

- ฝ่ายการตลาด

- หัวหน้าหรือผู้จัดการงานขาย

## แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- ❁ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) เพื่อให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- ❁ การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
  - Adult Learning การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์
  - Ice break การละลายพฤติกรรมด้วยการรู้จัก ชื่นชมตัวเอง
  - Sharing การบรรยายเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
  - Work Shop การสร้างความเข้าใจด้วยตัวเอง
  - Coaching การให้มุมมอง ใช้คำถาม เพื่อดึงศักยภาพของท่าน
  - Role Playing การจำลองสถานการณ์ให้เห็น/ฝึกจริง
  - Goal การมีเป้าหมายร่วมกันในการเรียนรู้/พัฒนาทีมงาน
- ❁ กำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม นำความรู้ที่ได้รับ ไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,  
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

## รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

### ❖ ภาพรวมของหลักสูตร

- ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
- ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่นด้วยตัวเอง
- สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิดของตัวเอง
- เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วนด้วยตัวเอง

### ❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส

- กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
- กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (อย่างไม่กังวล)
- กระตุ้นด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
- กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอกล้าปรึกษาหัวหน้า และ กล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ