



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



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



www.pplearning.com

หลักสูตรเทคนิคการขายทางโทรศัพท์อย่างเหนือชั้น

(Excellence Tele sales)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์สุณิษา ขอบชัย

ที่ปรึกษาและโค้ชพัฒนาศักยภาพ

การขายทางโทรศัพท์ สร้างความประทับใจ ใส่ใจแผนงาน บริหารยอดขาย

หลักการ/แนวความคิด

- ❖ การแข่งขันทางธุรกิจเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน มีแนวคิดทั้งด้านการเพิ่มรายได้และการลดค่าใช้จ่าย หรือทำทั้งสองอย่างในช่วงเวลาเดียวกัน ซึ่งเป็นสิ่งบ่งบอกถึงศักยภาพการบริหารองค์กร
- ❖ เป็นที่น่าสนใจว่าปัจจุบันการใช้โทรศัพท์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ด้วยแนวคิดการลดเวลาการเดินทาง หรือด้วยการลดค่าใช้จ่ายเพื่อเพิ่มกำไรให้กับองค์กร
- ❖ การขายทางโทรศัพท์เป็นการบริหารจัดการลูกค้าได้ ด้วยระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพขององค์กร
- ❖ ส่วนงานขายทางโทรศัพท์เป็นกลุ่มบุคคลหนึ่งที่มีความสามารถในการทำงานด้วยวินัย จิตใจที่เข้มแข็งสามารถพัฒนาต่อเป็นคนเก่งขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมรู้จักตัวเองในการทำงานขายทางโทรศัพท์ และสำรวจสภาพงานขายของตัวเอง ด้วยการค้นหานิยามงานขายทางโทรศัพท์ ด้วยตัวเองว่าเป็นงานที่ชอบและหลงใหลระดับใด
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจในกระบวนการขายทางโทรศัพท์ ในมุมมองด้านบวก และสามารถพัฒนาเป็นกระบวนการขายของตัวเองในสไตล์ที่ตัวเองถนัด
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถบริหารงานขายทางโทรศัพท์ได้บรรลุเป้าหมายด้วยเครื่องมือที่หลากหลาย
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความกระตือรือร้น และมีความสุขในการทำงานขายทางโทรศัพท์ที่เหนือชั้นสไตล์ตัวเองอย่างสร้างสรรค์



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



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



www.pplearning.com

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- 🌸 **สำรวจตัวเองเกี่ยวกับงานขายในความคิดของคุณ**
 - นิยามงานขายทางโทรศัพท์ของตนเองอย่างไร ?
 - วัดระดับการรักในงานขายของคุณ ว่ามีมากเพียงใด ?
 - หลุมพรางทางความคิดที่สกัดกั้นความสามารถด้านงานขายทางโทรศัพท์
 - เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางเพื่อก้าวข้ามอย่างสร้างสรรค์(Work Shop)
 - 🌸 **เทคนิคการเปิดใจลูกค้าด้วยความประทับใจและสร้างคุณค่าให้องค์กร**
 - รู้จักและเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์
 - นำเสนอคุณค่าของตัวเองและองค์กร ในมุมมองที่ลูกค้าคาดหวังด้วยคำสำคัญ “Key Word”
 - 🌸 **เทคนิคการสื่อสาร...ได้ทั้งใจและงาน**
 - ฟัง คิด ถาม เขียน พูด ด้วยการเตรียมตัวสนทนาแบบกำหนดเวทีการสนทนา
 - ทักษะคติ “Yes” กับการสื่อสารที่สนุกและท้าทาย
 - การสื่อสารสไตล์ต่างๆ ที่เสริมพลังความสำเร็จ
- ### ช่วงบ่าย
- 🌸 **วางแผนการขายทางโทรศัพท์อย่างไร? ให้ประสบความสำเร็จ**
 - กลุ่มลูกค้าเป้าหมายขององค์กร ด้วย 5 W 1H (What,Where,When,Why,Who,How)
 - เทคนิคการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างสร้างสรรค์
 - เทคนิคการตั้งเป้าหมายกับการติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์
 - เทคนิคการเขียนสคริปด้วย 5 รู้สำคัญ ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย(Work Shop)
 - 🌸 **การฝึกปฏิบัติการติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์ (Role Playing)**
 - วางกรอบการสนทนา 2 นาที กับหัวข้อเหล่านี้(ลูกค้า,สินค้า,วิธีการพูด และวัตถุประสงค์ครั้งนี้ที่ยกหู)
 - เทคนิคเปิดการสนทนาด้วย Key Word สำคัญ (บอกคุณค่าขององค์กร)
 - เทคนิคการเก็บข้อมูลด้วย Checklist ความต้องการ
 - วิเคราะห์ระดับความสนใจลูกค้า (ด้วยข้อกำหนดของเราหรือองค์กร)
 - การฝึกปฏิบัติการติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์ด้วยสคริป (Role Playing)



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



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



www.pplearning.com

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานขายทางโทรศัพท์
- ✓ ผู้จัดการทีมงานขาย
- ✓ พนักงานขาย
- ✓ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานขายและการตลาด

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 นำความรู้ที่ได้รับไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

- ❖ ภาพรวมของหลักสูตร
 - ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
 - ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่น ด้วยตัวเอง
 - สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิดของตัวเอง
 - เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วน ด้วยตัวเอง



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



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



www.pplearning.com

❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส

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