



หลักสูตรโปรแกรมพัฒนาพนักงานขายประจำจุดขาย (Sale POS/PC)

(หลักสูตร 4 วัน)

อาจารย์สุณิษา ขอบชัย

วิทยากร ที่ปรึกษาและโค้ชพัฒนาศักยภาพ

ครบเครื่องเรื่องเพิ่มโอกาสทางการขายสไตล์คุณ

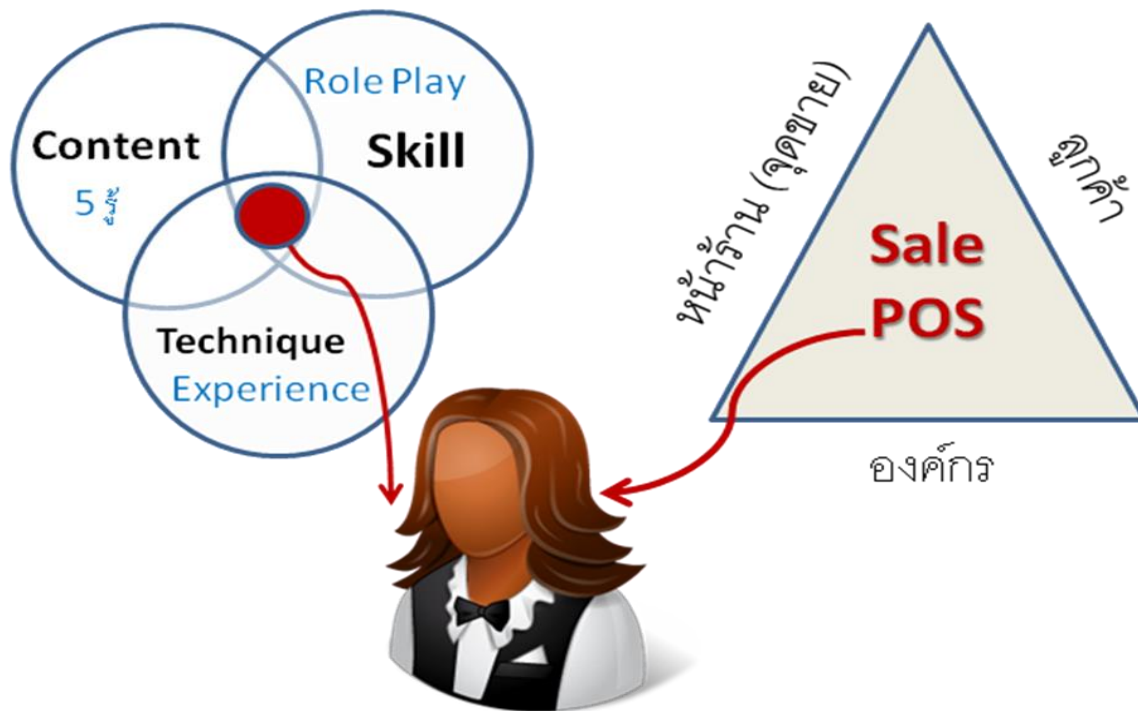
หลักการ/แนวความคิด

- ❖ ณ จุดขายหน้าร้านพนักงานต้องเผชิญกับสถานการณ์กับพฤติกรรมของลูกค้า คู่ค้า และคู่แข่ง จึงส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจ และสะสมกลายเป็นพฤติกรรมไม่เหมาะสม ที่เราสามารถปรับเปลี่ยนได้ด้วยศักยภาพที่ไว้ใจจำกัดพร้อมเป้าหมายในการทำงาน และสร้างภาพลักษณ์ Sale POS มืออาชีพ
- ❖ 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	สรรสร้างการจัด Display
เจรจาเฉียบ ลั่นร้องเรียน	เปลี่ยนสัญญาณ 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
 - ความคาดหวังของลูกค้าและองค์กรกับตำแหน่ง Sale POS

Workshop : กำหนดสไตล์นักขายมืออาชีพของตัวเอง
- หัวใจสำคัญในการพัฒนา Sale POS แบบมืออาชีพสไตล์ตัวเอง
 - กำหนดเป้าหมายในการทำงานขายด้วยตัวเอง
 - วางแผนงานขายอย่างเป็นระบบด้วย 3 เครื่องมือสำคัญ
 - สนุกกับการพัฒนาตัวเองในการทำเรื่องที่ทำขายเพิ่มขึ้นเสมอ
 - เรียนรู้และพัฒนาเทคนิคในการเอาชนะใจลูกค้าด้วยหลักจิตวิทยา

Workshop : ดีไซน์รูปแบบการขายสไตล์ตัวเอง / **Roleplay**
- คุณสมบัติของ Sale POS ที่ประสบความสำเร็จ
 - มีทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงาน
 - มีความรับผิดชอบ
 - มีความคิดสร้างสรรค์
 - มีวินัยในการทำงาน
 - มีความกล้าหาญ



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



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



www.pplearning.com

Workshop : ค้นหาจุดเด่นและความภาคภูมิใจมาสร้างภาพลักษณ์ Sale POS ให้ประทับใจลูกค้า

➔ การบ้านสำหรับฝึกฝน และต่อยอดกับหลักสูตรครั้งนี้

วันที่สอง : **สรรสร้าง 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
- กระตุ้นการซื้อแบบนับปล้นด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 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 และต่อยอดกับหลักสูตรครั้งหน้า

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

วันที่สี่ : พัฒนาทักษะการขาย และเทคนิคการจับสัญญาณปิดการขายแบบแนบเนียน

➤ คลินิกครั้งที่ 3 (ชวนพูดคุยกับประสบการณ์การเปลี่ยนแปลง)

- เรื่องที่ทำได้แล้ว
- เรื่องที่ยากพัฒนาเพิ่มเติม

กิจกรรม : ตัวแทนเล่าเรื่องและคนที่เหลือ Positive Feedback พร้อมสรุปประเด็นของแต่ละคน

➤ หัวข้อในการทำงานขายที่ควรให้ความสำคัญ

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

Workshop : กำหนดเรื่องที่ต้องการพัฒนาให้เชี่ยวชาญ

➤ เทคนิคในการเป็นนักขายประจำจุดขายแบบมืออาชีพ (Sale POS)

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



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



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



www.pplearning.com

Workshop: เลือกเทคนิคที่เหมาะสมกับตัวเองไปต่อยอดการพัฒนา

Role Play: แสดงบทบาทสมมติในการขาย (ด้วยกรณีศึกษาลูกค้าแบบต่างๆ)

➤ เสริมกลยุทธ์การปิดการขายแบบมืออาชีพ

- สนใจเรื่องคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ(ลึกๆในใจ)
- สื่อสารกับลูกค้าด้วยหลักการ 100% (น้ำเสียง38%+ การสร้างสรรค์คำพูดดีๆ 7% +ท่าทาง55%)
- ตั้งเกตและสร้างสัญญาณปิดการขายอย่างเหนือชั้น

Workshop: ประยุกต์การปิดการขายอย่างเหนือชั้น

➤ การสร้างคัมภีร์การขายสไตล์ตัวเอง

➤ 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)
- กระทบด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
- กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอกล้าปรึกษาหัวหน้า และ กล้าลงมือทำ ถ้าคุณสนุกกล้ายอมรับผลของการกระทำ