



Course outline

หลักสูตร

กลยุทธ์การขายแบบซับซ้อนและลูกค้ารายใหญ่

หลักสูตร 1 วัน

โดย

อาจารย์ อรุณี ภูดิทคุณานนท์

หลักการ/ แนวความคิด

การขายในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง และซับซ้อนมากขึ้น ผู้ให้บริการมีมากมาย และมีความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการได้ใกล้เคียงกัน ทำให้ผู้ซื้อมีทางเลือกมากขึ้น และมีความต้องการที่ซับซ้อนขึ้นตามสภาพตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป การขายในยุคปัจจุบันจึงซับซ้อน และยากลำบากขึ้นกว่าเดิม การวางแผนการขายที่ดีเปรียบเสมือนการกำหนดยุทธศาสตร์การรบ จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถรับมือกับการขายแบบซับซ้อนนี้ได้ดีขึ้น ขณะเดียวกันในแทบจะเกือบทุกธุรกิจ มักจะพบว่ารายได้ส่วนใหญ่ของผู้ประกอบการจะมาจากลูกค้ากลุ่มหนึ่งที่เป็นรายใหญ่ รายหลัก รายสำคัญที่เป็นหัวใจของธุรกิจ ทักษะการบริหารลูกค้ารายใหญ่ (Key Account Management) จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะรักษารายได้ส่วนใหญ่ของธุรกิจไว้ตลอดไป การวางแผน และบริหารลูกค้าเป็นรายตัวสำหรับลูกค้ารายใหญ่ จึงเป็นศาสตร์สำคัญที่องค์กรธุรกิจจะละเลยไม่ได้ การวางแผนกลยุทธ์สำหรับลูกค้ารายใหญ่จะเป็นการคุณค่า (Value) และสร้างความแตกต่างที่เป็นข้อได้เปรียบทางธุรกิจ (Competitive Advantages) ต่อองค์กร และจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพด้านการขาย และการรักษาลูกค้าโดยรวม

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ★ เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาพตลาด และการแข่งขันในปัจจุบัน เกิดการเรียนรู้ในการจัดการด้านการขายสมัยใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ★ ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารลูกค้ารายใหญ่
- ★ เข้าใจหลักของการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายใหญ่
- ★ เพิ่มความสัมพันธ์กับลูกค้าหลักขององค์กร และเข้าใจขั้นตอนการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า
- ★ ทราบถึงเกณฑ์ในการวัดประสิทธิภาพของการจัดการ และกำหนดกลยุทธ์สำหรับลูกค้ารายใหญ่
- ★ สามารถสร้างโอกาสทางธุรกิจเพิ่มเติมจากตลาดที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- ★ สามารถกำหนดแผนการดำเนินงาน (Action Plan) สำหรับการจัดการลูกค้ารายใหญ่แต่ละรายได้เป็นอย่างดี

รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

1. การขายแบบซับซ้อน และลูกค้ารายใหญ่
 - ★ กฎ 80/20 สำหรับการขาย
 - ★ การขายแบบซับซ้อนคืออะไร
 - ★ ลูกค้ารายหลักทำไมจึงสำคัญ
2. การวางแผนการขายแบบซับซ้อน และการบริหารลูกค้ารายใหญ่
 - ★ Account Management การบริหารลูกค้ารายตัว
 - ★ Account Profile การจัดทำระบบข้อมูลลูกค้า
 - ★ Account Plan การวางแผนการขายรายลูกค้า
 - ★ Account Strategy กำหนดกลยุทธ์การขาย
3. กลยุทธ์การบริหารลูกค้ารายใหญ่
 - ★ ขั้นตอนการตัดสินใจของลูกค้ารายใหญ่
 - ★ การควบคุมบรรยากาศ และจังหวะการขาย
 - ★ Seller or Partner บทบาทผู้ขาย หรือพันธมิตร
4. เคล็ดลับวิชาพิชิตการขายแบบซับซ้อน และลูกค้ารายใหญ่
 - ★ พิชิตใจลูกค้า
 - ★ Team-based Selling, Time-based Selling
 - ★ 6 วิธีเพื่อชัยชนะ
 - ★ เปลี่ยนลูกค้าเป็นพันธมิตร เปลี่ยนพันธมิตรเป็นผู้สนับสนุน

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

- ★ การบรรยาย 40%
- ★ เกม/ กิจกรรมกลุ่ม/ ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 60%

ผู้ประสานงานหลักสูตร



อ.นัน



084-4344-971



thematrixtraining@gmail.com



<https://www.thematrixtraining.com/>

***ค่าธรรมเนียมสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีตอนสิ้นปีได้ 200%
ตามประมวลรัษฎากร ฉบับที่ 437**