



Course outline

หลักสูตร ทักษะการขายสำหรับ Telesales/Telemarketing

หลักสูตร 1 วัน

โดย

อาจารย์ นันทชัย อินทรอักษร

หลักการ/ แนวความคิด

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันจำเป็นต้องมีความเป็นเลิศในด้านการขาย การตลาด และการดูแลลูกค้า เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางธุรกิจในสภาพเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันสูง นอกเหนือจากช่องทางปกติในการขายหรือติดต่อกับลูกค้านั้น การนำเครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาช่วยในกิจกรรมการขาย และดูแลลูกค้ากลายเป็นสิ่งจำเป็นที่หลายองค์กรนำมาใช้ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทางโทรศัพท์ไม่ว่าจะเป็นระบบโทรศัพท์ทั่วไป หรือการมีศูนย์ Call Center ที่เป็นระบบก็ตาม ล้วนแล้วแต่เป็นการทำให้ธุรกิจมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารมากขึ้น มีช่องทางในการขายมากขึ้น อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และลดค่าใช้จ่ายอีกด้วย

การจัดทำวิธีการขายและดูแลลูกค้าแบบ Telesales/Telemarketing นับได้ว่าเป็นวิธีที่มีความคุ้มค่าสูง และเป็นวิธีที่ขยายตัวอย่างมากวิธีหนึ่งเมื่อเทียบกับช่องทางการขายแบบอื่น ๆ อีกทั้งยังเป็นวิธีที่ประหยัดเวลา สามารถกลั่นกรองคัดเลือกลูกค้าเป้าหมายที่ตรงกับความต้องการได้รวดเร็ว และเป็นวิธีที่สามารถสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าได้โดยตรง การมีวิธีการขาย และดูแลลูกค้าแบบ Telesales Telemarketing ที่ดี และมีประสิทธิภาพ จึงกลายเป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งของความสำเร็จทางธุรกิจในปัจจุบัน การทำความเข้าใจกับกระบวนการ วิธีการ เทคนิค และเคล็ดลับต่าง ๆ ของการจัดทำวิธีการขายและดูแลลูกค้าแบบ Telesales/Telemarketing ที่มีประสิทธิภาพนั้นจะเป็นเครื่องมืออย่างดีที่ช่วยพัฒนาธุรกิจขององค์กรให้ก้าวผ่านการแข่งขัน และมีผลประกอบการที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. ให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจถึงวิธีการขาย และดูแลลูกค้าแบบ Telesales/Telemarketing
2. ให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจถึงปัจจัยที่ผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการขายผ่านวิธีดังกล่าว
3. ผู้เข้ารับการอบรมจะได้ทำความเข้าใจกับขั้นตอน และวิธีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการขายยุคใหม่ ด้วย Telesales/Telemarketing
4. เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ และปรับปรุงประสิทธิภาพการขาย และบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

1. Telesales/Telemarketing เครื่องมือการขายสมัยใหม่
 - Telesales/Telemarketing คืออะไร
 - ใครควรมีวิธีการขายและดูแลลูกค้าแบบ Telesales/Telemarketing
 - ใครคือลูกค้าเป้าหมายของ Telesales/Telemarketing
2. การเตรียมการและการติดต่อลูกค้า
 - การสื่อสารทางโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ
 - เข้าใจคน เข้าใจงาน เข้าใจบริการ
 - เทคนิคการเตรียมตัวในการนำเสนอทางโทรศัพท์
 - เรียนรู้ขั้นตอนการตัดสินใจของลูกค้า
3. เทคนิคการนำเสนอและการขาย
 - การสร้างบรรยากาศแบบ Comfort Zone
 - การทะลวงกำแพงการเริ่มสนทนา
 - ทักษะการฟังที่มีประสิทธิภาพ และการถามคำถามอย่างฉลาด
 - การอ่านความต้องการของลูกค้าทางโทรศัพท์
 - การจัดการกับข้อโต้แย้งของลูกค้า
 - การควบคุมบรรยากาศ และจังหวะการขาย
4. เคล็ดลับวิชาการปิดการขายทางโทรศัพท์
 - กลยุทธ์แบบ Outside-in Strategy
 - การอ่านจังหวะการปิดการขาย

- เทคนิควิธีปิดการขายทางโทรศัพท์
- เสริมเชิ่วเลืบเพื่อชัชนะ

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

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

ผู้ประสานงานหลักสูตร



อ.นัน



084-4344-971



thematrixtraining@gmail.com



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