



Course outline

หลักสูตร กลยุทธ์เอาชนะข้อโต้แย้งและคำปฏิเสธของลูกค้า

หลักสูตร 1 วัน

โดย

อาจารย์ นันทชัย อินทรอักษร

หลักการ/ แนวความคิด

การรับมือกับข้อโต้แย้งของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานต้องเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีกับข้อโต้แย้งของลูกค้าก่อน อย่ากลัวข้อโต้แย้งและควรตระหนักถึงความสำคัญของข้อโต้แย้งว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานบริการ ข้อโต้แย้งของลูกค้าไม่ใช่ข้อปฏิเสธ (Object isn't Rejection) ดังนั้นอย่าต่อต้านข้อโต้แย้งของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม หน้าที่ของพนักงานบริการที่ดีจะต้องค้นหาว่าประเด็นข้อโต้แย้งของลูกค้าเป็นสิ่งที่ลูกค้ากังวลใจ ลังเลไม่แน่ใจ หรือไม่มั่นใจในประเด็นไหน ซึ่งพนักงานควรใช้โอกาสนี้ในการไขข้อข้องใจ คลายความกังวลใจของลูกค้า เป็นช่วงเวลาที่สำคัญในการจะแสดงความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้า และอธิบายชี้แจงข้อโต้แย้งนั้น ๆ

ดังนั้น เมื่อไม่ยอมยกเสียลูกค้า จึงไม่ควรนิ่งเฉย หรือไม่แสดงปฏิกิริยาใด ๆ ในการตอบสนองความต้องการ ขณะเดียวกันต้องแสดงให้เห็นว่าคุณใส่ใจต่อปัญหาหรือข้อโต้แย้งที่เกิดขึ้น ภายใต้หลักการปฏิบัติหรือเทคนิคตามหลักสูตรนี้

รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

1. ข้อโต้แย้งและคำปฏิเสธของลูกค้า
 - การสัมผัสกับข้อโต้แย้งและคำปฏิเสธของลูกค้า
 - เปลี่ยนข้อโต้แย้งและคำปฏิเสธของลูกค้าเป็นพลัง
 - การจัดการกับคำว่า “ไม่”

- ข้อโต้แย้งหรือคำปฏิเสธ Objections or Rejections
2. อุปสรรคทางการขาย และการอ่านเกมการขาย
 - ปัญหาภูเขาน้ำแข็ง
 - กฎ 80/20 ด้านการขาย
 - ราคา : สูตรสำเร็จของการปฏิเสธ
 - คำถามคือคำตอบ
 3. วิเคราะห์ลูกค้า และขั้นตอนการขายเพื่อชัยชนะ
 - ขั้นตอนการตัดสินใจของลูกค้า
 - ประเภทของลูกค้า และการขายให้กับลูกค้าแต่ละประเภท
 - ปรับตัวสู่เซลล์ยุคดิจิทัล
 - Repetitive Selling VS Account Management ขายแบบไหนดี
 4. เสริมเขี้ยวเล็บการขายเพื่อเอาชนะข้อโต้แย้งและคำปฏิเสธของลูกค้า
 - Sales Insight เจาะลึกข้อมูลการขาย
 - Sales Planning & Time-based Selling วางแผนการขายตามจังหวะเวลา
 - การควบคุมบรรยากาศและจังหวะการขาย
 - Closing Techniques เทคนิคการปิดการขาย

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

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

ผู้ประสานงานหลักสูตร



อ.นัน



084-4344-971



thematrixtraining@gmail.com



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

***ค่าอบรมสัมมนาสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีตอนสิ้นปีได้ 200%
ตามประมวลรัษฎากร ฉบับที่ 437**