



## Course outline

หลักสูตร กลยุทธ์การขายแบบซับซ้อนและลูกค้ารายใหญ่

หลักสูตร 1 วัน

โดย

อาจารย์ นันทชัย อินทรอักษร

### 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

1. ให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจถึงสภาพตลาด และการขายแบบซับซ้อนในปัจจุบัน รวมไปถึงการกำหนด “ลูกค้ารายใหญ่” เพื่อให้สามารถวางแผนงานด้านการขายแบบซับซ้อน และการบริหารลูกค้ารายใหญ่แบบรายตัว
2. เพื่อสร้างทักษะการเป็นนักขายและนักบริหาร ลูกค้าแบบสมัยใหม่ ที่รองรับกับการเปลี่ยนแปลงตามสภาพ และการแข่งขันได้เป็นอย่างดี โดยผู้ที่เข้ารับการอบรมจะเกิดการเรียนรู้
3. เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาพตลาด และการแข่งขันในปัจจุบัน เกิดการเรียนรู้ในการจัดการด้านการขายสมัยใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารลูกค้ารายใหญ่
5. เข้าใจหลักของการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายใหญ่
6. เพิ่มความสัมพันธ์กับลูกค้าหลักขององค์กร และเข้าใจขั้นตอนการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า
7. ทราบถึงเกณฑ์ในการวัดประสิทธิภาพของการจัดการ และกำหนดกลยุทธ์สำหรับลูกค้ารายใหญ่
8. สามารถสร้างโอกาสทางธุรกิจเพิ่มเติมจากตลาดที่มีอยู่ในปัจจุบัน
9. 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. เคล็ดลับวิชาพิชิตการขายแบบซบซ้อน 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/>**

**\*ค่าอบรมสัมมนาสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีตอนสิ้นปีได้ 200%  
ตามประมวลรัษฎากร ฉบับที่ 437**