



หลักสูตร เทคนิคการขายทางโทรศัพท์ให้ปียอด ดังอย่างมืออาชีพ (Professional Tele Sales Technique)

❑ หลักการและเหตุผล

สิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะเป็นการสร้างยอดขายอย่างสม่ำเสมอ และเพิ่มยอดขายได้อีกอย่างต่อเนื่อง พนักงานขายจะต้องรู้เทคนิคการขายทางโทรศัพท์ นอกจากการขายที่ได้พบปะกับลูกค้าโดยปกติแล้ว การขายทางโทรศัพท์เป็นการขายที่ไม่ได้พบเจอลูกค้า เพียงแต่จะต้องใช้เสียงของพนักงานขายเป็นตัวแทนในการนำเสนอกระบวนการขายตั้งแต่ต้นจนจบ จึงเป็นการยากและจะต้องใช้ความสามารถของพนักงานขายหลายๆ อย่างในการที่จะบรรลุผลสำเร็จในด้านการขาย แต่ถ้าสามารถสร้างมาตรฐานคุณภาพของการขายแบบ Tele Sales รู้เทคนิควิธีการขายทางโทรศัพท์ว่าทำอย่างไร มีกระบวนการสร้างสายสัมพันธ์ และดูแลติดตามอย่างสม่ำเสมอ และยังสามารถให้รายละเอียดในการติดต่อได้อย่างชัดเจน พูดคุยกับลูกค้าอย่างเป็นกันเอง สร้างความประทับใจทุกครั้ง ได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน ช่วยเหลือและให้คำปรึกษากับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า แสดงเจตจำนงที่พร้อมยินดีในการรับข้อร้องเรียนและสามารถตอบข้อร้องเรียนได้เป็นอย่างดีก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจหลังจากที่ได้ติดต่อกับพนักงานทางโทรศัพท์ทั้งก่อนและรับสินค้าไปใช้แล้วนั่นเอง

❑ วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เข้าใจหลักการพื้นฐานที่ถูกต้องในการขายทางโทรศัพท์ (Tele Sales)
2. มีทัศนคติที่ดี และสามารถสร้างมาตรฐานการขายทางโทรศัพท์ ได้อย่างเป็นระบบเป็นกระบวนการ
3. ทราบเทคนิค และรายละเอียดต่างๆ ในขั้นตอนการขายทางโทรศัพท์ ตั้งแต่ต้นจนจบได้อย่างเป็นมืออาชีพ
4. สามารถสร้างยอดขายอย่างต่อเนื่อง สร้างวินัยที่ดีในการขายทางโทรศัพท์อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในการขาย

หลักสูตร เทคนิคการขายทางโทรศัพท์ให้ปังยอดเยี่ยมอย่างมืออาชีพ

□ เนื้อหาหลักสูตร

- แนวโน้มความสำคัญของงานขายแบบ Tele Sales
 - **Workshop : Tele Sales Problem**
- แนวคิด และทัศนคติของการขายยุคสมัยใหม่ที่เหนือกว่าคู่แข่ง
- หัวใจสำคัญของ Tele Sales : เพิ่มรายได้ & ลดต้นทุน
- ปัจจัยสำคัญของการขายแบบ Tele Sales
- เทคนิคการสร้างมาตรฐานระบบการขายแบบ Tele sales (เชิงการขายในกระบวนการทั้งระบบแบบเจาะลึก) *กฎแฉสำคัญ 6 ขั้นตอนของ Tele Sales
- เทคนิคการใช้โทรศัพท์ในงานการขายแบบ Tele Sales (ในการพูดคุยกับลูกค้าที่ทำให้รู้สึกได้ถึงความแตกต่าง)
 - **Workshop : Tele Sales Role Play**
- วิธีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าอย่างเป็นระบบ (ส่วนบุคคล , การใช้สินค้า , ปัญหาและการแก้ไข)
- การรักษาสายสัมพันธ์ และการให้บริการหลังการขาย
- กฎเหล็กหรือข้อควรระวังสำหรับ Tele Sales
- แนวทางมาตรฐานเมื่อได้รับคำบ่นหรือข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- การจัดการกับลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆที่มีความยากลำบาก
 - **Workshop : Tele Sales Solution**

□ หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ พนักงาน Tele Sales ทุกระดับ

□ ระยะเวลาการอบรม 1 วัน (09.00 -16.00 น.)

□ รูปแบบการฝึกอบรม

- ◎ การบรรยาย การระดมความคิดเห็น การทำแบบทดสอบ ตลอดจนการระดมปัญหาที่เกิดขึ้นจากลูกค้าในหน่วยงานของผู้เข้าฝึกอบรม การทำ Workshop รูปแบบเชิงบทบาทสมมติ (Role Play) ในการขายแบบ Tele Sales , สรุปทบทวนความเข้าใจ และถาม – ตอบ