



## Course outline การนำเสนอทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าองค์กร ( Tele Marketing For Coporate)

( หลักสูตร 1 วัน )

อาจารย์สุมิชชา ขอบชัย

โค้ชและที่ปรึกษา

**"การใช้โทรศัพท์นำเสนอ เป็นการขยายตลาดอย่างรวดเร็ว และเจาะจง"**

### หลักการ/แนวความคิด

- ❖ ทีมงานขายมีความมุ่งมั่นในการถูกปฏิเสธ ส่งผลกระทบต่อยอดขายขององค์กร ในการสนับสนุนทีมขายมีทีมธุรการที่ได้คุยกับลูกค้าเชิงรับอยู่แล้ว สามารถนำมาพัฒนาต่อให้ทำงานเชิงรุกได้ในนามน้องใหม่ทีม เทเลมาร์เก็ตติ้งที่สามารถทำงานเอกสารได้เก่ง พัฒนาทักษะการคุยให้ดีขึ้น เป็นการลดความเครียดในการทำงาน
- ❖ ทีมงานเทเลมาร์เก็ตติ้งสามารถพัฒนาเป็นทีมงานขายในอนาคตได้ที่มีความสามารถในเรื่องของการทำงานประจำ และความสนุกในการทำงานขาย จึงเป็นแผนการพัฒนาทีมงานขายขององค์กรที่ยั่งยืนได้อย่างดี
- ❖ พนักงานเทเลอาจกังวลกับการทำงานขายเนื่องจากเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพิ่มเติม กลัวว่าจะผิดพลาดกับลูกค้าและพนักงานขาย หากเรามีวิธีการลดความคาดหวังให้ทีมเทเลทำงานเพียงแต่ค้นหาความต้องการ จากแนวคิดหรือหัวข้อที่ทีมงานขายกำหนดมา ให้กรอกคำตอบในช่องว่าง เป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ยากนัก
- ❖ พนักงานเทเลเราสร้างมาเพื่อเผชิญกับการถูกปฏิเสธ จึงได้ฝึกฝนเรื่องความอดทน ความมีวินัยไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้อัตราเฉลี่ยความสนใจในการเพิ่มลูกค้า เช่นเพิ่มลูกค้า 1 ต้องเพิ่มปริมาณการโทร 20 ราย จึงสามารถลดความกดดันจากความคาดหวังในการทำงานได้อย่างเป็นระบบ

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ◆ เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันขององค์กรด้วยกลยุทธ์ “เทเลมาร์เก็ตติ้ง” ที่แตกต่าง
- ◆ เพื่อเสริมสร้างทักษะนำเสนอให้กับทีมเทเลในการเพิ่มฐานลูกค้าให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- ◆ เพื่อมีคู่มือการจัดวางระบบงานเทเลมาร์เก็ตติ้งอย่างมีรูปแบบในสไตล์ขององค์กรคุณ

## เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

### 🌸 สำรวจแนวความคิดของตนเองเกี่ยวกับปัจจุบัน

- ◆ นิยามงานนำเสนอทางโทรศัพท์ของเทล
- ◆ ภาพลักษณ์งานขายทางโทรศัพท์ที่ดีมีคุณค่า
- ◆ หลุมพรางทางความคิดที่...คุณพบเจออยู่ประจำ

### 🌸 เปลี่ยนแนวคิด ชีวิตคุณเปลี่ยน “โปรแกรมการทำงานแนวใหม่”

- ◆ ก้าวข้ามอุปสรรค ด้วยความเชื่อ อดีต ปัจจุบัน อนาคต
- ◆ นำแนวคิดเชิงบวกมาประยุกต์ใช้ในนำเสนอทางโทรศัพท์

### 🌸 ทักษะงานขายที่นักขายทางโทรศัพท์มั่นใจได้ว่า “ประสบความสำเร็จ”

- ◆ การศึกษา 5 รู้ขององค์การอย่างจริงจัง
- ◆ การทำคู่มือการนำเสนอของตนเอง สไตล์ตัวเอง
- ◆ การเขียนสคริปอย่างไรให้ได้ใจ และงาน
- ◆ การใช้คำถามในการหาความต้องการอย่างสร้างสรรค์
- ◆ การทำงานระบบข้อมูล เพื่อส่งต่อลูกค้าได้อย่างชัดเจน
- ◆ การมอบหมายและติดตามงานด้วยใจรักบริการ

### 🌸 ฝึกฝนทักษะการขายอย่างสร้างสรรค์

- ◆ ฝึกซ้อมการเขียนและบันทึก
- ◆ ฝึกซ้อมการเจรจาต่อรอง

### 🌸 คุณสมบัติสำคัญของ “เทเลมาร์เก็ตติ้ง”

- ◆ มีทัศนคติเชิงบวกต่ออาชีพของตนเอง
- ◆ มีวินัยในการทำงาน
- ◆ มีความเชื่อมั่น และรักตัวเอง ..ถูกทาง
- ◆ มีความกล้าหาญในการเผชิญกับการถูกปฏิเสธ

## ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

✓ พนักงานประจำจุดขาย

✓ พนักงานขาย

✓ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานขาย

## แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- ❁ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) เพื่อให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- ❁ การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
  - ▶ Adult Learning การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์
  - ▶ Icebreak การละลายพฤติกรรมด้วยการรู้จัก ชื่นชมตัวเอง
  - ▶ Sharing การบรรยายเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
  - ▶ Work Shop การสร้างความเข้าใจด้วยตัวเอง
  - ▶ Coaching การให้มุมมอง ใช้คำถาม เพื่อดึงศักยภาพของท่าน
  - ▶ Role Playing การจำลองสถานการณ์ให้เห็น/ฝึกจริง
  - ▶ Goal การมีเป้าหมายร่วมกันในการเรียนรู้/พัฒนาทีมงาน
- ❁ กำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม นำความรู้ที่ได้รับ ไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ

## รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

- ❖ ภาพรวมของหลักสูตร
  - ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
  - ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่นด้วยตัวเอง
  - สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิดของตัวเอง
  - เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วนด้วยตัวเอง
- ❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส
  - กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
  - กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (อย่างไม่กังวล)
  - กระจุกด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
  - กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอ กล้าปรึกษาหัวหน้า และกล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ