

คู่มือพนักงานขายประจำจุดขาย

PC Of Modern Trade



หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันนี้การแข่งขันเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวกระตุ้นให้ทุกองค์กรหันมาพัฒนาบุคลากรกันอย่างต่อเนื่อง เพราะพนักงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการกำหนดตัวชีวิตกำไรหรือขาดทุน ความได้เปรียบหรือเสียเปรียบทางการแข่งขัน สำหรับพนักงานขายประจำจุดขาย (PC) ถือว่าเป็นด่านหน้าในการพบลูกค้าอย่างใกล้ชิดที่สุดซึ่งเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรกระจายอยู่ทั่วไป

ดังนั้นการพัฒนาพนักงานกลุ่มนี้จึงควรจัดเป็นวาระสำคัญเรื่องหนึ่งขององค์กร ด้วยหัวข้อต่างดังต่อไปนี้

- บุคลิกภาพและมารยาทของพนักงานที่เหมาะสม
- คุณสมบัติสำคัญของการเป็นพนักงานคุณภาพ
- 7 คำถามสำคัญในการค้นหาตัวเองก่อนตัดสินใจไปต่อ
- ความรู้ความสามารถในการทำงาน
- มีจิตใจพร้อมบริการด้วยหัวใจ
- เทคนิคการทำงานขายอย่างมืออาชีพ
- หลักสำคัญในการพัฒนาตนเองอย่างยั่งยืน

หากทุกท่านสามารถเรียนรู้และพัฒนาตัวเองได้ตลอดเวลา และไม่คิดหลุมพรางความกลัว เน้นใช้หลักการของความกล้าหาญ พร้อมเปลี่ยนแปลงตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของโลกได้อย่างเข้าใจแล้ว ปัญหาทางการขายที่เกิดขึ้นทุกวัน เราก็จะเข้าใจและก้าวข้ามได้อย่างมหัศจรรย์ด้วยตัวเองแน่นอน **“เราทำได้”**

โค้ชสุนิชา ขอบชัย

Tel. 081-7555506 Mail.coachsunitcha@gmail.com

สารบัญ

	หน้า
● บุคลิกภาพและมารยาทของพนักงานที่เหมาะสม	4
● คุณสมบัติสำคัญของการเป็นพนักงานคุณภาพ	5
● 7 คำถามสำคัญในการค้นหาตัวเองก่อนตัดสินใจไปต่อในอาชีพงานขาย	6
● ความรู้ความสามารถในการทำงาน	8
● มีจิตใจพร้อมบริการด้วยหัวใจ	9
● เทคนิคการทำงานขายอย่างมืออาชีพ	10
● หลักสำคัญในการพัฒนาตนเองอย่างยั่งยืน	13
● แนะนำเพิ่มเติม	14

บุคลิกภาพและมารยาทของพนักงานที่เหมาะสม

บุคลิกภาพและมารยาทของพนักงานเป็นสิ่งแรกที่ลูกค้าสามารถสัมผัสได้ด้วยสายตาที่ได้พบเห็นกันเป็นครั้งแรก สิ่งสำคัญที่ควรยึดมั่นสำหรับท่านที่มีความฝันในการทำงานอาชีพนี้ควรปฏิบัติดังนี้

บุคลิกภาพเสริมความประทับใจ

- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ใบหน้าแสดงความเป็นมิตรที่ดี
- แต่งกายให้สุภาพ มีสง่า นามอง
- ทรงผมเรียบร้อย ไม่ยุ่งเหยิง เปิดหน้าให้ส่องใส
- กระจือหรือร่นในการบริการ
- มีไหวพริบในการสังเกต
- สนทนาด้วยความเข้าใจ

มารยาทที่เสริมความมีเสน่ห์

- เตรียมพร้อมก่อนการสนทนาเสมอ เช่น รอยยิ้ม การแต่งกาย และสคริปการพูดคุย
- เริ่มทักทายอย่างเป็นมิตร เช่น มอบรอยยิ้ม พนมมือไหว้ กล่าวคำสวัสดิ์ พร้อมสบตาด้วยใจจริง
- ระหว่างการสนทนา
 1. กล่าวต้อนรับ และยินดีบริการด้วยรอยยิ้ม
 2. กระจือหรือร่น ในการให้ข้อมูล
 3. สังเกตสิ่งที่ลูกค้าชอบและบันทึกไว้ เพื่อเป็นข้อมูลการบริการให้เกินความคาดหวังต่อไป
- จบการสนทนา
 1. กล่าวขอบคุณลูกค้าที่ใช้บริการ
 2. บอกช่องทางในการติดต่อกันในครั้งถัดไป หรือหากมีสิ่งใดให้ช่วยด้วยความยินดี (เน้นให้ลูกค้า สะดวกมากขึ้น)

คุณสมบัติสำคัญของการเป็นพนักงานขายคุณภาพ

1. มีทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน

: หากเชื่อว่าทำได้ เราก็ทำได้

- ทัศนคติเป็นสิ่งที่เราเลือกได้
- ทัศนคติเป็นสิ่งที่กำหนดการกระทำของเรา
- การรักษาทัศนคติที่ดีไว้ง่ายกว่าหรือฟื้นขึ้นมาใหม่

2. มีวินัยในการทำงาน

: บุคคลแรกที่ต้องมีวินัย คือตัวเราเอง

- จัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง และทำให้ได้จริงตามนั้น
- ทำงานตามแผนงานอย่างต่อเนื่อง
- ฝึกฝนความมีวินัยให้เป็นกิจวัตร

3. มีความรับผิดชอบต่อเป้าหมาย

: หากไม่แบกภาระ ก็ไม่สามารถสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

- เต็มใจทำงานเกินกว่าที่กำหนดไว้
- เต็มไปด้วยมาตรฐาน อันยอดเยี่ยม
- มีผลงานไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์เช่นไร

4. มีความมุ่งมั่นทุ่มเท กับงานขายให้สำเร็จ

: หากเรามุ่งมั่นที่กระบวนการ ผลลัพธ์สำเร็จแน่นอน

- ลงมือทำตามแผนอย่างมุ่งมั่น
- ใส่ใจทุกกระบวนการอย่างทุ่มเท
- ฝึกฝนอย่างจริงจังในงานขาย

5. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเลิศ

: หากเราเข้ากันได้ ก็ไปกันได้

- มีความเข้าใจผู้อื่นอย่างจริงใจ
- มีความคิดช่วยเหลือผู้อื่นก่อนเสมอ
- WE/ME (คิดในมุมมองผู้อื่นในฐานะตนเอง)

7 คำถามสำคัญในการค้นหาตัวเองก่อนตัดสินใจเดินต่อในอาชีพงานขาย

- จุดเด่นของตัวเองคืออะไร

ตอบ.....

- งานขายในความหมายของตัวเองคืออะไร

ตอบ.....

- คุณค่าของตัวเอง(ในฐานะนักขาย)ที่ลูกค้าชื่นชอบและต้องการ คืออะไร

ตอบ.....

- สิ่งใด...ที่จะช่วยยึดให้เรามุ่งมั่นทำงานขายต่อไป

ตอบ.....

- เหตุผลสำคัญที่สุด...ที่จะทำให้เรา เลิก การทำงานขายคืออะไร

ตอบ.....

- เหตุผลสำคัญในการทำอาชีพพนักงานขายของเราคืออะไร

ตอบ.....

- ความภูมิใจที่สุด (ในช่วง 1 ปีนี้) ของตัวเองคืออะไร

ตอบ.....

== สามารถถามตัวเองได้บ่อยครั้ง คำตอบอาจไม่ตรงกัน หรือหาคำถามเพิ่มเติมให้ตัวเอง เพื่อกระตุ้นการลงมือทำเพิ่มเติม==

== ไม่มีคำตอบที่ถูกต้องที่สุด แต่เป็นคำตอบที่เหมาะสมกับตัวเราในตอนที่เรตอบ ==

มุ่งมั่น พุ่มเท เป็นเส้นหัว คนทำงาน ^_^

ตัวอย่างการตอบคำถามอย่างสร้างสรรค์เชิงบวก

7 คำถามสำคัญในการค้นหาตัวเองก่อนตัดสินใจเดินต่อ

- จุดเด่นของตัวเราเองคืออะไร

ตอบ มีความเชื่อมั่นใจตัวเอง

- งานขายในความหมายของตัวเราเองคืออะไร

ตอบ งานขายเป็นงานที่ทำขาย ได้พบเจอสิ่งใหม่ๆทุกวัน

- คุณค่าของตัวเรา(ในฐานะนักขาย)ที่ลูกค้าชื่นชอบและต้องการ คืออะไร

ตอบ ยิ้มได้ทุกสถานการณ์ และยินดีรับฟังลูกค้าจนจบแล้วจึงถามความต้องการลูกค้าเพื่อช่วยบริการได้ตรงกับความต้องการที่แท้จริง

- สิ่งใด...ที่จะช่วยยึดให้เรามุ่งมั่นทำงานขายต่อไป

ตอบ มีลูกค้าประจำเพิ่มขึ้นทุกเดือน และสามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้มากขึ้น

- เหตุผลสำคัญที่สุด...ที่จะทำให้เราเลิก การทำงานขายคืออะไร

ตอบ ไม่มีลูกค้ามาซื้อ หรือลูกค้าไม่ประทับใจในการบริการ (แอบกระซิบกับตัวเองว่า เป็นไปไม่ได้เพราะเราจะพัฒนาตัวเองทุกวัน)

- เหตุผลสำคัญในการทำอาชีพพนักงานขายของเราคืออะไร

ตอบ 1. ต้องการมีรายได้ที่ดีขึ้น 2. มีประสบการณ์ที่เพิ่มมากขึ้น 3. มีเพื่อนมากขึ้น

- ความภูมิใจที่สุด (ในช่วง 1 ปีนี้) ของตัวเราเองคืออะไร

ตอบ 1.สามารถเพิ่มลูกค้าประจำได้เดือนละ 1 คน ตามเป้าหมายที่วางไว้ 2. มีเงินส่งให้คุณแม่

=== ท่านตอบอย่างไรก็ได้ค่ะ ตามความคิด ความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน ===

ความรู้ความสามารถในการทำงาน

จากประสบการณ์แล้วประเด็นนี้เป็นสิ่งสำคัญมากในการทำงานทุกตำแหน่ง เพื่อความสะดวกในการนำไปใช้ในงานขายต่อ ขอจำแนกหัวข้อออกตามความเข้าใจเป็น 5 เรื่องสำคัญ คือ

“5 รู้สู่ความสำเร็จในการทำงานขาย”

1. รู้บริษัท

- วิสัยทัศน์
- เป้าหมาย
- ภาพลักษณ์
- โครงสร้างองค์กร
- กระบวนการทำงาน

เช่น

- บริษัทมีความมุ่งมั่นจะเป็นที่ 1 ภายใน 3 ปีนี้
- ภาพลักษณ์ : ลูกค้าชื่นชอบด้านงานบริการเป็นที่ 1

2. รู้สินค้า

- คุณสมบัติสำคัญของสินค้าหลักเรา
- จุดเด่นที่แตกต่าง เช่น วัตถุดิบ แพคเกจ
- ประโยชน์สำคัญที่ลูกค้าจะได้รับ

เช่น

- สินค้าเราผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการของคนไทย โดยกระบวนการผลิตเน้นคัดสรรวัตถุดิบคุณภาพที่ดีแลตั้งแต่การเพาะปลูกของเกษตรกร

3. รู้ลูกค้า

- กลุ่มเป้าหมายสำคัญ
- พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ
- ความต้องการซื้อ

เช่น

- ลูกค้าเน้นกลุ่มวัยทำงานอายุระหว่าง 25-45 ปี
- ซื้อสินค้าจากการเปรียบเทียบความคุ้มค่าจึงเลือกเรา

4. รู้คู่แข่ง

- คู่แข่งรายสำคัญ (1-3 ราย)
- เปรียบเทียบความได้เปรียบเสียเปรียบกันได้ชัดเจน

เช่น

- มี 3 ราย ดังนี้
(1.....2.....3.....)
สรุปเราเด่นกว่าที่.....

5. รู้ตัวเอง

- จุดเด่นของตัวเอง
- สไตล์การทำงานที่ชอบ
- เสน่ห์ที่ดึงดูดลูกค้าได้ดี

เช่น

- จุดเด่นมีความมั่นใจในตัวเอง
- ชอบทำงานแบบมีระเบียบแบบแผน
- ยิ้มด้วยหัวใจบริการ

มีจิตใจพร้อมบริการด้วยหัวใจ

การบริการเป็นหัวใจในการทำธุรกิจทุกอาชีพ หากเราสามารถพัฒนาตัวเองให้เป็นบุคคลที่มีจิตใจบริการด้วยหัวใจแล้ว จะสามารถทำงานได้อย่างมีความสุขสามารถส่งผลให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมหัศจรรย์ใจ จากประสบการณ์แล้ว หากคุณสมบัติต่างๆ ใกล้เคียงกันจะมีสิ่งหนึ่งที่ชนะใจลูกค้าได้อย่างประทับใจนั่นคือการบริการ และจะว่าไปแล้วการบริการนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ไม่ต้องใช้งบลงทุนเลยด้วยซ้ำไป ดังนั้นอยากให้ทุกคนลองฝึกฝนในการสร้างสิ่งเหล่านี้เพื่อเป็นต้นทุนของตัวเองไปพร้อมๆกันนะค่ะ กับ 7 ขั้นตอนดังนี้

1. เริ่มต้นจากตัวเองค่ะ ทำตัวเองให้มีความสุขจากจิตใจที่เบิกบาน คิดบวก เลือкмองแต่เรื่องเชิงบวก จะสามารถพัฒนาตัวเองให้มีความสุขและยิ้มให้ตัวเองอย่างมีความสุขค่ะ
2. เมื่อใจพร้อม กายพร้อม พลังที่มีอยู่จะเปล่งออกมาสู่ภายนอกเป็นรอยยิ้มที่สดใส ใส่ใจลูกค้าด้วยหัวใจอย่างง่ายดาย ไม่ต้องเสแสร้งให้เหนื่อยอีกต่อไปค่ะ
3. เมื่อเริ่มท้อจากสิ่งที่ยากประจำวัน ให้ศึกษาธรรมชาติของมนุษย์ค่ะ เพราะเราและลูกค้าต่างเป็นมนุษย์เช่นเดียวกัน สิ่งสำคัญที่มนุษย์อยากได้อยากมีก็จะคล้ายๆกัน เช่น อยากเป็นบุคคลสำคัญ อยากได้รับการยอมรับ อยากเป็นฝ่ายได้มากกว่าเสีย อยากเป็นผู้เลือกด้วยตนเอง ฯลฯ เมื่อเราเตรียมตัวไว้แล้วก็จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบ แทบไม่ต้องเรียกหาเทคนิคขั้นสูงจากที่ใด เพราะว่าเทคนิคขั้นเทพอยู่กับตัวเราทุกคนแล้วค่ะ
4. เมื่อทำได้แล้วอยากให้ลองหันมาใช้เทคนิคสำคัญอีกเรื่องคือ “มองในมุมลูกค้า” เราก็กเคยเป็นทั้งลูกค้าและคนขายกันทุกคนในชีวิตประจำวัน ลูกค้ามีความต้องการ มีไลฟ์สไตล์ที่แตกต่างกัน เราควรให้ความสำคัญและสังเกตเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอย่างยอดเยี่ยม
5. อย่าลืมสร้างคำถามในมุมของลูกค้าเสมอ เพื่อเตรียมตัวสร้างความประทับใจไว้ล่วงหน้า เช่น
 - (ก) เราควรบริการแบบไหน?
 - (ข) เราควรส่งมอบการบริการอย่างไรให้ประทับใจ?
 - (ค) เราควรใช้วิธีสื่อสารแบบไหน?
6. สร้างเป้าหมายร่วมกันในทีมเพื่อพัฒนาวิธีการบริการให้ดีเลิศในองค์กรด้วยการแบ่งปัน ส่งเสริม เช่น
 - (ก) ประชุมรวบรวมคำถามคำตอบที่พบบ่อย แล้วช่วยกันตอบให้หลากหลายคำตอบ (10-20 ข้อ)
 - (ข) Role-play ร่วมกันทุกสัปดาห์ เพื่อช่วยกันพัฒนา กระตุ้น หล่อหลอมเป็นหนึ่งเดียวที่แตกต่าง
7. สร้างเป็นวัฒนธรรมบริการที่ร่วมกันเป็นนโยบายหลักขององค์กร ดังนั้นทุกคนที่เข้ามาเป็นทีมงานนั้นจะมีเลือดการบริการจากหัวใจกันตั้งแต่วันที่แรกที่เริ่มสัมผัสกับทีมงานของเราอย่างเห็นได้ชัด

เทคนิคการทำงานขายอย่างมืออาชีพ

การทำงานขายอย่างมืออาชีพไม่ยากไม่ง่าย จากคำกล่าวที่ว่าพรแสวง ส่งผลต่อความสำเร็จมากกว่าพรแสวง แต่ในส่วนตัวแล้วอยากใช้คำว่าพรแสวง หากเราอยากเก่งยิ่งต้องเร่งแสดงออกมาให้มากจึงจะสามารถเห็นว่าควรทำอย่างไรต่อไปหลังจากนี้ ขอแบ่งเป็น 5 เรื่องดังนี้

1. การมองวิเคราะห์ตลาดเป้าหมาย

- ขนาดตลาดในพื้นที่ทั้งหมด(สินค้าเดียวกัน)สมมติ 100 % เป็นมูลค่าเท่าไร.....บาท
- โอกาสของสินค้าเราเอง เป็นกี่ % เป็นมูลค่าเท่าไร.....บาท
- ปัจจุบันที่เราถือครองอยู่จริง เป็นกี่ % เป็นมูลค่าเท่าไร.....บาท

(เมื่อท่านทราบจะสามารถวางเป้าหมายเพิ่มเติมได้ว่าจะทำอย่างไรต่อไป เช่น เพิ่มสินค้า เพิ่มพนักงานขาย)

2. การวางแผนการทำงานเชิงกลยุทธ์ (เน้นสร้างรายได้เปรียบ) เช่น

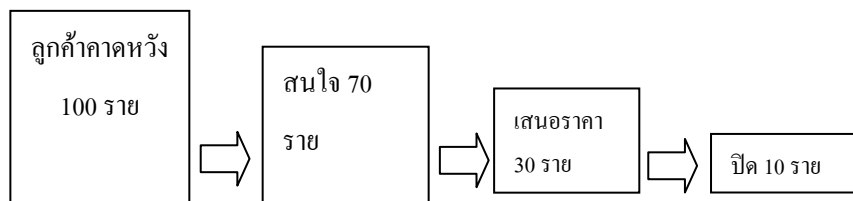
- จัดทำข้อมูลพฤติกรรมกรซื้อ เช่น ทำไมลูกค้าซื้อ , ทำไมลูกค้าไม่ซื้อ หรือ 10 คำถามคำตอบบทย่อย
- จัดทำขั้นตอนการตัดสินใจซื้อของลูกค้า เช่น 1. หาข้อมูล 2. เปรียบเทียบ 3.ตัดสินใจซื้อ

4. บริการหลังการขาย (เพื่อเตรียมอาวุธไว้ล่วงหน้า)

- จัดทำแผนการสร้างความสะดวก เช่น Display , ป้ายราคา , ป้ายสรรพคุณสินค้า

(เมื่อท่านวางแผนแล้วอยากให้จัดทำขึ้นให้เป็นคู่มือ เพื่อสืบทอดให้รุ่นสู่รุ่นต่อไป ปรับปรุงต่อเนื่อง)

3. การบริหารยอดขายด้วย Sales Pipeline



(เมื่อท่านทราบสัดส่วนการทำงานของ Sales Pipeline แล้ว จะได้บริหารจัดการทั้ง 4 ช่องดีกว่าเตรียมอยู่กับช่องปิดการขายเพียงอย่างเดียว : ทุกสิ่งต้องใช้เวลามีเหตุผลที่เหมาะสม)

4. การสร้างคีย์เวิร์ดและสร้างคำถามสำคัญ ให้ถึงจุดเด่นของ 5 ฐึมาสร้างเป็นประโยคสำคัญเพื่อดึงดูดใจ

ลูกค้าโดยเน้นประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับเป็นสำคัญ เช่น

- บริษัทมีประสบการณ์มากกว่า 20 ปีในการบริการที่เน้นคุณภาพ
- สินค้าผ่านการทดสอบตั้งแต่ขั้นตอนคุณภาพวัตถุดิบเพื่อส่งมอบคุณภาพสู่ลูกค้า
- มีศูนย์การบริการกว่า 50 แห่งทั่วประเทศ
- บริการด้วยมาตรฐานที่ผ่านการรับรองรางวัลจาก.....

ฯลฯ

ตัวอย่างคีย์เวิร์ด และคีย์โน้ตสำคัญในการเจรจาต่อรอง

เทคนิคสร้างคีย์เวิร์ด(คุณค่าเรา) ดึงความสนใจลูกค้า

คำสำคัญ (Key Word) โดนๆ ที่ควรเก็บไว้ข้างกาย

- ประโยชน์
- พิเศษ
- ประหยัดกว่า
- สร้างสรรค์
- รวดเร็วขึ้น
- พิสูจน์แล้ว
- ทรงคุณค่า
- ง่ายๆ สบายๆ

- ทางเลือกใหม่
- คุณเลือกได้
- ฟังพอใจ
- มีเอกลักษณ์
- เชื่อมมัน
- มุ่งมัน
- โอกาส
- ตลาดเฉพาะ

- ลดความเสี่ยง
- ความเข้าใจ
- เด็บโตขึ้น
- ไปพร้อมกัน
- ช่วยเหลือ
- ความชำนาญ
- ฟรี
- ปกป้อง (ปลอดภัย)

เทคนิคสร้างคีย์เวิร์ด(คุณค่าเรา) ดึงความสนใจลูกค้า



- คุณ...คือบุคคลที่เราเลือกให้สิ่งพิเศษคือ...
- เราเป็นบ.ที่เพิ่มทางเลือกด้าน.....กับคุณ
- เราช่วยคุณลดความเสี่ยงเช่น....ด้วยตัวคุณ
- เราพร้อมช่วยท่านลดคชจ.ระยะยาวด้วย....
- บ.ของเราลูกค้า....ยอมรับและเชื่อมมันกับ...
- ดีฉัน...มีความตั้งใจให้คุณ...มีข้อมูล...ครบ และเป็นประโยชน์ สำหรับคุณตัดสินใจ
- บ.เราได้รับการรับรองจาก มาตรฐานต่างๆ, ลูกค้ารายสำคัญ, กลุ่มเป้าหมายที่ชื่นชอบเรา
- โครงการพิเศษนี้ สำหรับคุณ..... มีจำกัด

ประโยคโดนๆ ของเราเอง

5. การเจรจาต่อรองอย่างสร้างสรรค์ (ควรเตรียมสคริปไว้ล่วงหน้าตามสไตล์ลูกค้าที่หลากหลาย)

- ใช้บทพูด 1 นาทีทอง (สร้างความประทับใจ) นำคีย์เวิร์ดมาใช้
- ใช้คำถามคำตอบที่เตรียมไว้ล่วงหน้าประมาณ 5 ข้อ ใช้คำถามตามสคริป
- ใช้อาวุธลับ เช่น โพร โมชั่น สิทธิพิเศษ เตรียมตามเหมาะสม
- สรุปประเด็นสำคัญ (กับลูกค้า) เป็นการเช็คให้ตรงกัน
- ปิดการขายเน้นคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ ตอบความต้องการลูกค้า
- เสริมการบริการหลังการขาย เน้นความสะดวกง่าย

ตัวอย่างสคริป

พณง. : สวัสดีค่ะ ดิฉัน..... มีสินค้าคุณภาพ ดีไซน์ใหม่ที่คุณพี่.....เคยสนใจเข้ามาใหม่ค่ะ

ลูกค้า : แต่วันนี้ มีธุระมาซื้ออย่างอื่น และรีบมากด้วย

พณง. : ขอบคุณมากค่ะ คุณพี่..... พอจะขอเวลาสัก 2 นาทีมั๊ยค่ะ

ลูกค้า : อืมก็พอได้ ให้เร็วหน่อยนะ

พณง. : คุณพี่สะดวกช่วงไหนค่ะ ดิฉันขอจัดเอกสารให้ไปก่อนแล้วจะขออนุญาตโทรหาค่ะ แต่
อยากให้รักษาสิทธิพิเศษไว้ก่อน แต่หากได้คุยกันแล้วไม่สนใจ ก็ไม่มีการผูกมัดอะไรค่ะ
ขอรายละเอียดคุณพี่...จงสิทธิ์ไว้ก่อนนะคะ

ลูกค้า : ก็ได้ งั้นโทรหาพี่เวลา.....แล้วกัน หรือพี่เสร็จธุระแล้วจะแวะมาอีกครั้ง

พณง. : ยินดีมากค่ะ ขอบพระคุณอีกครั้งนะคะ ระบุสี และรุ่น ไว้ก่อนเลขก็ได้ค่ะ

(เก็บสิทธิ์ไว้ให้พิเศษสำหรับคุณพี่ถึง 5 โมงเย็นวันนี้ค่ะ)

สรุปเป็นว่าภายใน 5 โมงวันนี้ ดิฉันจะรบกวนโทรหาคุณพี่ หรืออาจเป็นคุณพี่แวะมาคู่อีก
ครั้ง และเลือกสีสั่มไว้ก่อนนะคะ ขอบคุณคุณพี่.....มากอีกครั้งนะคะ

หลักสำคัญในการพัฒนาตนเองอย่างยั่งยืน

1. สํารวจตัวเองสมํ่าเสมอ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายกำหนด

สำรวจคุณสมบัติการเป็น PC ของเราก่อนว่าอยู่ในระดับใด

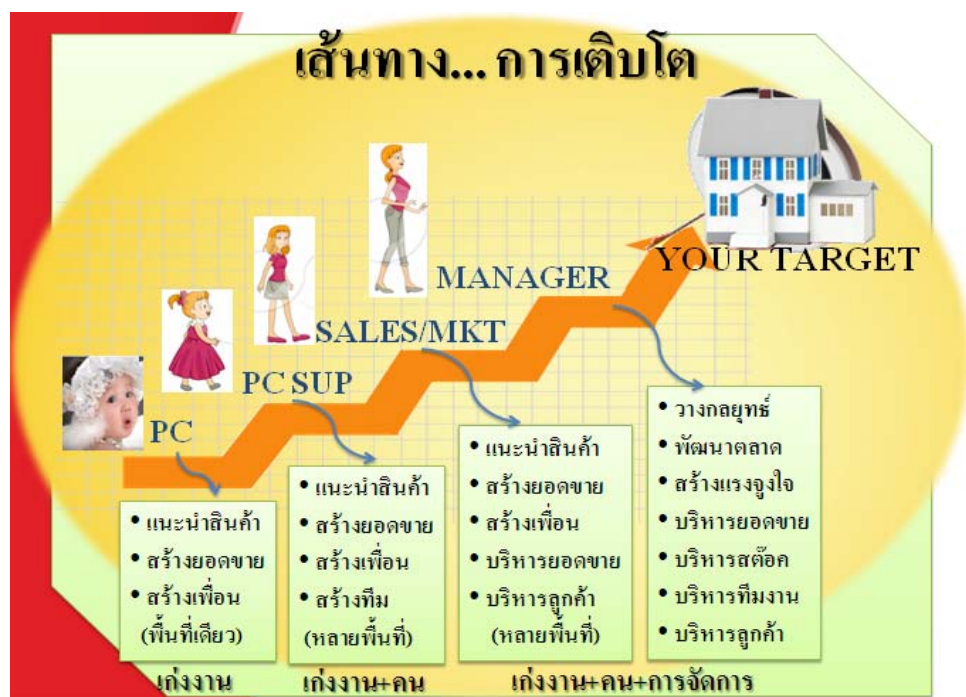
1. PC ที่ไม่ยอมสู้ : ไม่มีเป้าหมายชัดเจน และไม่ทุ่มเทกับงานขาย
2. PC ที่ไม่ยอมบุก : ไม่มั่นใจว่าจะไปถึงเป้าหมายชัดเจนได้หรือไม่ จึง ไม่กล้าทุ่มเท กลัวจะผิดหวัง
3. PC ที่ไม่ยอมอดทน : มุ่งหน้าไปสู่เป้าหมาย แต่ล้มเลิกกลางคัน เมื่อพบความยากลำบาก
4. PC ที่ยอมทุ่มเททั้งหมด : กำหนดเป้าหมาย มุ่งมั่นทุ่มเท ลงทุนลงแรง ทั้งหมดเพื่อให้ถึงเป้าหมาย

2. เลือกเรื่องที่จะพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง

- ทำงานอย่างมีเป้าหมาย
- ลงมือทำให้บ่อยครั้ง
- ทำเรื่องใหม่ตลอดเวลา
- ศึกษาสินค้าใหม่ทุกเดือนอย่างจริงจัง
- ฝึกฝนเขียนสคริปและเจรจาต่อรองทุกสัปดาห์

3. ฝึกฝนวางแผนการทำงานอย่างต่อเนื่อง (คัมภีร์การขายสไตล์ตัวเอง)

- กำหนดเป้าหมายรายเดือน
(แบ่งเป็น มูลค่า.....บาท / จำนวนสินค้า.....ชิ้น / จำนวนลูกค้า.....ราย)
- กลุ่มลูกค้าหลักของเรา
(แบ่งเป็น ชื่อประจำ.....ราย / ชื่อบางครั้ง.....ราย / รายใหม่.....ราย)
- วางแผนการทำงานด้วยตัวเอง
(แบ่งเป็น รายปี.....บาท / รายเดือน.....บาท / รายสัปดาห์.....บาท / รายวัน.....บาท)
- กำหนดวันเริ่มลงมือทำ ทุกครั้งที่วางแผนใหม่



แนะนำเพิ่มเติมสำหรับทีมงานในองค์กร

- สำหรับพนักงาน PC

1. ทำคู่มือฉบับของตนเองขึ้นใหม่ทุกครั้ง หลังจากการอบรมทั้งสินค้าใหม่และเทคนิคการขาย
2. ฝึกเขียนสคริปต์ด้วยตนเองสม่ำเสมอ สมมติเหตุการณ์จริงแล้วถามตอบเอง (เดาใจลูกค้า)
3. เตรียมคำถามคำตอบล่วงหน้า (ที่พบบ่อย)
4. อ่านเอกสารฉบับนี้ หรือฉบับของตนเองอย่างน้อยวันละครั้งก่อนเริ่มทำงาน (เน้นเฉพาะที่สนใจ)
5. หาเทคนิคใหม่ตลอดเวลาจากลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน
6. หมั่นศึกษาเพิ่มเติม เช่น อ่านหนังสือ หรือเข้าอบรมตามนโยบายบริษัท
7. บันทึกรายการปฏิบัติงานทุกวัน (เป็นยาวิเศษในการทำงานขาย)

- สำหรับผู้จัดการทีม

1. จัดเวทีให้พนักงานได้แสดงฝีมือ หรือฝึกฝนร่วมกันสม่ำเสมอ (Role-Play)
2. จัดวาระในการพัฒนาทีมงานอย่างต่อเนื่อง
3. ประชุมระดมสมองเพื่อได้แนวคิดใหม่ๆ จากทีมงานที่อยู่หน้างานจริง
4. ประชุมทีมงานด้วยการเน้นเรื่องเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ
5. มอบหมายงานเป็นทีมให้มีการทำงานร่วมกันบ่อยครั้ง

- สำหรับองค์กร

1. ส่งเสริมการอบรมให้พนักงานอย่างต่อเนื่อง เช่น สินค้าใหม่ , บริการที่เพิ่มขึ้น , เทคโนโลยีล่าสุด ฯลฯ
2. ส่งเสริมให้มีการทำ Workshop ร่วมกัน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง (เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูล)
3. ส่งเสริมการพัฒนาที่ดีขึ้น เช่น ประกวด หรือ ประกาศพนักงานดีเด่นในด้านต่างๆ
4. ประกาศวิสัยทัศน์ เป้าหมาย คุณค่าองค์กร ให้กับพนักงาน เพื่อเป็นจุดร่วมเดียวกัน

“จุดเริ่มต้นการบริการที่ดี คือ การที่องค์กรเริ่มดูแลพนักงานให้มีความสุข”

นักขายที่องค์กรส่วนใหญ่ต้องการ

- มองเป้าหมายเป็นเรื่องท้าทาย
- มองการทำงานขายด้วยใจรักจากจิตใจ
- มองงานขายในเชิงบวกกับการก้าวข้ามอุปสรรค
- มองการทำงานที่เป็นระบบ วางแผนงาน วัตถุประสงค์
- มองตัวเองว่ามีความมั่นใจ มุ่งมั่น อดทน ต่อเป้าหมาย
- มองลูกค้าเป็นเพื่อน ครอบครัว อยากบริการด้วยหัวใจ

>> ขอให้ทุกท่านโชคดี มีความสำเร็จในชีวิตการทำงานอย่างมีความสุข <<