

# จิตวิทยา 'การเพิ่มยอดขาย' โดยปรับแนวการขายให้ตรงกับลูกค้าแต่ละประเภท



รุ่นที่ 5

Psychology of Sales Increasing By Customer Style

“มาร่วมกันปรับแนวการขายให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ากันเถอะ”

วันที่จัด วันจันทร์ที่ 18 มีนาคม 2562

เวลา 09:00-16:30 น. (ลงทะเบียนเวลา 08.00 น.) รับจำนวน 20 ท่าน

สถานที่ ห้องสัมมนา สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

สมาชิก : 3,000 + VAT 7% 210 = 3,210 บาท

(สมาชิก ส.ส.ท., นักศึกษาปริญญาตรี, หน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ)

บุคคลทั่วไป : 3,500 + VAT 7% 245 = 3,745 บาท

## Psychology of Sales Increasing By Customer Style

### จิตวิทยา 'การเพิ่มยอดขาย'

#### โดยปรับแนวการขายให้ตรงกับลูกค้าแต่ละประเภท

การแข่งขันของธุรกิจ มีความรุนแรงมากขึ้น

การขายด้วยวิธีการเดิมๆ

ที่เรียกว่า Sales Force Oriented อาจไม่เพียงพออีกต่อไป

#### สิ่งที่คุณจะได้รับ

1. มีหลักการในการเข้าใจพฤติกรรมลูกค้า เพื่อการนำเสนอขาย และให้บริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละประเภท
2. ประเมินบุคลิกภาพลูกค้าได้ใกล้เคียงกับตัวตนของเขาในเวลาอย่างรวดเร็ว

ซึ่งเป็นดีต่อการขายและการบริการที่ตรงกับนิสัยลูกค้า

#### คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา

พนักงานขาย หัวหน้าการขาย ผู้จัดการขาย และผู้สนใจทั่วไป

#### วิธีการฝึกอบรม

บรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ และการฝึกปฏิบัติ



#### วิทยากร

คุณพรเทพ ฉันทนาวิ

ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล

การขาย การตลาดและบริการ

#### ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด

#### หัวข้อการอบรมและสัมมนา

##### ★ การวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าสู่การขายที่เหนือชั้น

- เหตุผลและข้อได้เปรียบจากการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า

- วิธีการวิเคราะห์และทำความเข้าใจกับลูกค้าภายใน 10 นาทีแรกของการสนทนา

##### ★ 4C: ทฤษฎีวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า 4 ประเภท เพื่อเพิ่มยอดขายชนะใจลูกค้าและปิดการขายเหนือคู่แข่ง

1. Cadet ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพเชื่อมั่นตนเองสูง ชี้นำ ชอบการทำทนาย

ใจร้อน กล้าตัดสินใจฉับพลันทันที

2. Cafe ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพชอบการเข้าสังคม มีวิถีชีวิตสนุกสนาน ทำที่

ตื่นตัว กระตือรือร้น มองโลกในแง่ดี และอารมณ์ดี มักเชื่อคนง่าย ให้ความร่วมมือ

และมีความเห็นอกเห็นใจคน

3. Calmer ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพที่มีลักษณะนิ่งสงบ ชอบพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างรอบคอบ ไม่ค่อยแสดงท่าที เป็นผู้ฟังมากกว่าผู้ให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็น ระมัดระวัง

4. Conceptualist ลูกค้าที่มีบุคลิกภาพมั่นคง มีหลักการ ต้องการข้อมูลรายละเอียดมาก

มีการวางแผน มีเป้าประสงค์ต่อการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ

##### ★ 3V. หลักการวิเคราะห์เพื่อแยกแยะพฤติกรรมลูกค้า 4 ประเภท

##### ★ สิ่งที่ต้องทำและอย่าทำในการขายกับลูกค้าแต่ละประเภท

##### ★ O-F-F : เทคนิคการฟังให้ออกว่าลูกค้าต้องการบอกระยะไร เพื่อการขายที่โดนใจ

##### ★ I-P-Q-R-S Techniques : เทคนิคการนำเสนอสารกับลูกค้า เพื่อการควบคุมทิศทางการขาย

##### ★ 8 ยุทธวิธีจัดการข้อโต้แย้งที่ได้ผลเลิศ

- |                |                    |
|----------------|--------------------|
| 1. Yes but     | 5. Comparison      |
| 2. Why why why | 6. Substitution    |
| 3. Boomerang   | 7. Cherry picker   |
| 4. Enclose     | 8. Feel-Felt-Found |

##### ★ 8 ยุทธวิธีปิดการขายที่ได้ผลเลิศ

- |                   |              |
|-------------------|--------------|
| 1. Sign up        | 5. Referral  |
| 2. Balanced sheet | 6. Next step |
| 3. Two choices    | 7. Trap      |
| 4. Good chance    | 8. Dead line |

