

## ทักษะการขายสำหรับ Telesales/Telemarketing

วันที่ 28 พฤษภาคม 2558 เวลา 9.00- 16.00 น.

สถานที่จัด : โรงแรม อมารีบูเลอวาร์ด (สุขุมวิทซอย 5, BTSนาฬิกา) หรือ แอมบาสเดอร์ (สุขุมวิทซอย 11, BTSนาฬิกา)

วิทยากรโดย อ.อัศวพงศ์ ผ่องสุวรรณ

### ความเป็นมาและหลักการ

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันจำเป็นต้องมีความเป็นเลิศในด้านการขาย การตลาด และการดูแลลูกค้าเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางธุรกิจในสภาพเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันสูง นอกเหนือจากช่องทางปกติในการขายหรือติดต่อกับลูกค้านั้น การนำเครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาช่วยในกิจกรรมการขายและดูแลลูกค้ากลายเป็นสิ่งจำเป็นที่หลายองค์กรนำมาใช้ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทางโทรศัพท์ไม่ว่าจะเป็นระบบโทรศัพท์ทั่วไป หรือการมีศูนย์ Call Center ที่เป็นระบบก็ตาม ล้วนแล้วแต่เป็นการทำให้ธุรกิจมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารมากขึ้น มีช่องทางในการขายมากขึ้น อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานและลดค่าใช้จ่ายอีกด้วย

การจัดทำวิธีการขายและดูแลลูกค้าแบบ Telesales/Telemarketing นับได้ว่าเป็นวิธีที่มีความคุ้มค่าสูง และเป็นวิธีที่ขยายตัวอย่างมากวิธีหนึ่งเมื่อเทียบกับช่องทางการขายแบบอื่นๆ อีกทั้งยังเป็นวิธีที่ประหยัดเวลา สามารถถ่วงกรองคัดเลือกลูกค้าเป้าหมายที่ตรงกับความต้องการได้รวดเร็ว และเป็นวิธีที่สามารถสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าได้โดยตรง

การมีวิธีการขายและดูแลลูกค้าแบบ Telesales/Telemarketing ที่ดีและมีประสิทธิภาพจึงกลายเป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งของความสำเร็จทางธุรกิจในปัจจุบัน การทำความเข้าใจกับกระบวนการ วิธีการ เทคนิค และเคล็ดลับต่างๆของการจัดทำวิธีการขายและดูแลลูกค้าแบบ Telesales/Telemarketing ที่มีประสิทธิภาพนั้นจะเป็นเครื่องมือที่ดีที่สุดที่ช่วยพัฒนาธุรกิจขององค์กรให้ก้าวหน้าการแข่งขัน และมีผลประกอบการที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน

### วัตถุประสงค์

ให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจถึงวิธีการขายและดูแลลูกค้าแบบ Telesales/Telemarketing รวมไปถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการขายผ่านวิธีดังกล่าว ผู้เข้ารับการอบรมจะได้ทำความเข้าใจกับขั้นตอน และวิธีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการขายยุคใหม่ด้วย Telesales/Telemarketing เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้และปรับปรุงประสิทธิภาพการขายและบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

### โครงสร้างเนื้อหาและหัวข้อการบรรยาย

#### 1. Telesales/Telemarketing เครื่องมือการขาย

##### สมัยใหม่

- Telesales/Telemarketing คืออะไร
- ใครควรมีวิธีการขายและดูแลลูกค้าแบบ

##### Telesales/Telemarketing

- ใครคือลูกค้าเป้าหมายของ Telesales/Telemarketing

#### 2. การเตรียมการและการติดต่อกับลูกค้า

- การสื่อสารทางโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ
- เข้าใจคน เข้าใจงาน เข้าใจบริการ
- เทคนิคการเตรียมตัวในการนำเสนอทางโทรศัพท์
- เรียนรู้ขั้นตอนการตัดสินใจของลูกค้า

#### 3. เทคนิคการนำเสนอ และการขาย

- การสร้างบรรยากาศแบบ Comfort Zone
- การทะลวงกำแพงการเริ่มสนทนา ด้วยวิธี 3 Minutes Method
- ทักษะการฟังที่มีประสิทธิภาพและการถามคำถามอย่างฉลาด
- การอ่านความต้องการของลูกค้าทางโทรศัพท์
- การจัดการกับข้อโต้แย้งของลูกค้า
- การควบคุมบรรยากาศและจังหวะการขาย

#### 4. เคล็ดลับวิชาการปิดการขายทางโทรศัพท์

- กลยุทธ์แบบ Outside-in Strategy
- การอ่านจังหวะการปิดการขาย
- 7 วิธีปิดการขายทางโทรศัพท์
- เสริมเขี้ยวเล็บเพื่อชัยชนะ

## อัตราค่าอบรมสัมมนา (บาท/ท่าน)

1.กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5%

จาก 4,800 บาท

อัตราค่าอบรม : = 4,560.00 บาท/ท่าน

VAT 7% : 319.20

ภาษีหัก ณ. ที่จ่าย 3% : 136.80

กรณีมีใบหัก ณ. ที่จ่าย 3 % : 4,742.40 บาท/ท่าน

กรณีไม่มีใบหัก ณ. ที่จ่าย : 4,879.20 บาท/ท่าน

**\*\* กรณีส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมตั้งแต่ 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลดพิเศษ 10% จาก 4,800 บาท คงเหลือ 4,320.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT) โดยชำระก่อนวันอบรม \*\***

2.กรณีชำระ หน่วยงาน ชำระในราคาเต็ม

อัตราค่าอบรม : = 4,800.00 บาท/ท่าน

VAT 7% : 336.00

ภาษีหัก ณ. ที่จ่าย 3% : 144.00

กรณีมีใบหัก ณ. ที่จ่าย 3 % : 4,992.00 บาท/ท่าน

กรณีไม่มีใบหัก ณ. ที่จ่าย : 5,136.00 บาท/ท่าน

## รายละเอียดผู้ถูกหักภาษี ณ. ที่จ่าย

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี (13 หลัก) 0105549026812

บริษัท วิคค์ เทรนนิง จำกัด 17/24 ม.ปริมู รามอินทรา – วัชรพล

ช.วัชรพล 2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน

กรุงเทพฯ 10230

## การชำระเงิน

1. โอนเงิน หรือฝากเช็ค เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา มีนบุรี ชื่อบัญชี บริษัท วิคค์ เทรนนิง จำกัด เลขที่บัญชี 109-243809-5 หรือ เงินสด/เช็ค ส่งจ่าย บริษัท วิคค์ เทรนนิง จำกัด กรณีชำระที่หน้างาน

2. แอปพลิเคชัน Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือ สแกนไฟล์ ส่งไปที่อีเมลล์ : [info@vickktraining.com](mailto:info@vickktraining.com)

## สอบถามเพิ่มเติม / สำรองที่นั่งผ่าน 4 ช่องทาง คือ

1. โทรศัพท์ 02-7895644 และ 083-9892672
2. โทรสาร 02-9030080 ต่อ 1724
3. หรือสำรองผ่านอีเมลล์ [info@vickktraining.com](mailto:info@vickktraining.com)
4. หรือสำรองผ่านเว็บไซต์ [www.vickktraining.com](http://www.vickktraining.com)



วิทยากรโดย  
อ. อัครพงศ์ ผ่องสุวรรณ

## ประวัติวิทยากรโดยสังเขป

- วิทยากร และที่ปรึกษา ด้านพัฒนาธุรกิจ กลยุทธ์การตลาด และการขายชั้นสูง
- วิทยากร และที่ปรึกษา ด้านTelesales / Telemarketing / Call Center
- ประธานบริหาร บจก. บีซิเนสแมกซ์ (เอเชีย) คอนซัลแตนท์
- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านการพาณิชย์ บริษัท พีฟ็อน ไทม จำกัด
- ที่ปรึกษาด้านการขายและการตลาด ศูนย์บ่มเพาะธุรกิจและศูนย์ลงทุน สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
- ที่ปรึกษาด้านการพัฒนาธุรกิจ, กลยุทธ์การตลาดและการขาย บริษัท ไอดีเอ็ม คอนซัลติ้ง จำกัด
- ที่ปรึกษาประธานหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่
- ที่ปรึกษาด้านธุรกิจ กลุ่มบริษัท ฟาน แคปเปิล จากเนเธอร์แลนด์
- ที่ปรึกษาด้านกลยุทธ์ธุรกิจ การขายและการตลาด โครงการวิคอมมูนิตี้
- ที่ปรึกษาด้านกลยุทธ์ธุรกิจ การขายและการตลาด โครงการไอคอนสแควร์พลาซ่า
- ที่ปรึกษาและวิทยากรรับเชิญด้านกลยุทธ์การขายและพัฒนาตลาด ให้กับองค์กรเอกชนและหน่วยงานของรัฐหลายแห่ง
- อดีตผู้บริหารระดับสูงประจำประเทศไทยของบริษัทข้ามชาติหลายแห่ง เช่น รีช (Reach), เคเบิลแอนด์ไวเลส เอเชีย (Cable & Wireless HKT), แอสเพ็ค ซอฟต์แวร์ (Aspect Software) และ เอเชีย เน็ตคอม (Asia Netcom)
- จบปริญญาโทด้านการบริหาร ผ่านการฝึกอบรมด้านการตลาดและการขายชั้นสูง จากหลักสูตรต่างประเทศหลายแห่ง และมีประสบการณ์การทำงานรวมกว่า 22 ปี มีชั่วโมงบรรยายและที่ปรึกษาธุรกิจกว่า 1,500 ชั่วโมงต่อปี

## ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

---

ชื่อผู้ติดต่อ

---

ชื่อบริษัท

สำนักงานใหญ่  สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

---

ที่อยู่ออก ใบกำกับภาษี /

---

ใบเสร็จรับเงิน

---

การชำระค่าอบรม

ชำระก่อนล่วงหน้าเพื่อรับส่วนลด 5%  ชำระหน้างาน

เบอร์โทรศัพท์

---

เบอร์แฟกซ์

---

อีเมล

---

รายชื่อ / ตำแหน่งงาน ผู้เข้าอบรม (กรณีผู้เข้าอบรม 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลด 10% โดยการชำระล่วงหน้า)

1. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง
2. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง
3. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง
4. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง

การสำรองที่นั่ง : สามารถสมัครเข้าร่วมอบรมได้ 4 ช่องทางคือ

1. โทรศัพท์สำรองที่นั่ง ที่ โทร. : 02-7895644 และ 083-9892672
2. ส่งใบสมัครมาที่โทรสาร (FAX) : 02-9030080 ต่อ 1724
3. ส่งใบสมัครมาที่ อีเมล : info@vickktraining.com
4. สมัครผ่านเว็บไซต์ที่ www.vickktraining.com

การชำระเงิน

1. โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา มีนบุรี ชื่อบัญชี บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด เลขที่บัญชี 109-243809-5 หรือ เงินสด / เช็ค สั่งจ่าย บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด กรณีชำระที่หน้างาน
2. แฟกซ์ใบ Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือสแกนไฟล์ส่งไปที่ info@vickktraining.com

รายละเอียดผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย (ค่าบริการ 3%)

บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105549026812

17/24 ม.ปริญ รามอินทรา – วัชรพล ซ.วัชรพล 2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230