

หลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงาน
สาขา เทคนิคการขายและการบริการอย่างเหนือชั้น
(Great sales and service techniques) รหัสหลักสูตร 5020017230528
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 19 เชียงใหม่

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญพฤติกรรมผู้บริโภคนิวที่ส่งผลต่อเทคนิคและวิธีการขาย การให้บริการ รวมทั้ง เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานตามความต้องการของสถานประกอบกิจการ
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ และสามารถเข้าใจถึงเทคนิคการขายในการเปิดและปิดการขาย และ เทคนิคการนำเสนอสินค้า การเตรียมบทพูดในการขาย (Sales Talk) และรวมถึง การจัดซื้อโต้แย้งในการขาย
- ๑.๓ เพื่อให้ผู้รับการอบรม มีทัศนคติที่ดี และมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขายและเป็นผู้ให้บริการที่ดี รวมถึงการมีความสามารถในด้านการสร้างยอดขายแก่องค์กรอย่างยั่งยืน
- ๑.๔ เพื่อให้บุคลากร ด้านการขาย ด้านการบริการทุกคนมีจิตบริการ (Service Mind) และเป็นกำลังที่สำคัญในการสร้างยอดขาย และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่องค์กร
- ๑.๕ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้

๒. ระยะเวลาการฝึก

ผู้รับการฝึกอบรมจะได้รับการฝึกภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดย สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 19 เชียงใหม่ ในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นระยะเวลา 30 ชั่วโมง

๓. คุณสมบัติผู้รับการฝึก

- ๓.๑ ไม่จำกัดวุฒิการศึกษา
- ๓.๒ มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปีขึ้นไป
- ๓.๓ เป็นแรงงานใหม่หรือแรงงานในสถานประกอบกิจการ
- ๓.๔ มีสุขภาพดีและจิตใจสมบูรณ์
- ๓.๕ ไม่เป็นผู้ติดยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อร้ายแรง

๔. วุฒิบัตร

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน สาขา เทคนิคการขายและการบริการอย่างเหนือชั้น

ชื่อย่อ : วพร. เทคนิคการขายและการบริการอย่างเหนือชั้น

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร วพร. เทคนิคการขายและการบริการอย่างเหนือชั้น

๕. หัวข้อวิชา

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมงฝึก	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	ขายอย่างมืออาชีพ	6	4
	เทคนิคการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหนือชั้น	6	4
	การสื่อสารในการขาย และ เทคนิคในการจัดซื้อโต้แย้งเพื่อพิชิตใจลูกค้า	6	4
	รวมทั้งสิ้น (ชั่วโมง)	18	12
		30	

1 ขายอย่างมืออาชีพ

(6:4)

เรียนรู้ถึงความหมายของการขาย วิวัฒนาการของการขาย การมีแนวคิดเชิงบวกในด้านการขาย การตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าพร้อมที่จะปรับตัวให้มีความ เข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคสมัยใหม่ ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เข้าใจความต้องการของลูกค้าที่ต้องการให้นักขายช่วยแก้ไขปัญหา การเล็งเห็นถึงความสำคัญของลูกค้า การวิเคราะห์การขายแบบเก่าและการขายแบบใหม่ เทคนิคการเปิดใจลูกค้าก่อนการขาย ความรู้ขั้นพื้นฐานด้านการขาย การเพิ่มยอดขายด้วยการทำ Cross Selling and Up Selling

2 เทคนิคการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหนือชั้น

(6:4)

เรียนรู้วิธีการบริการด้วยการมีจิตบริการ (Service Mind) การให้บริการแก่ลูกค้าก่อนการซื้อ บริการระหว่างการซื้อขาย และการบริการหลังการขาย การคิดเชิงบวกต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของลูกค้า การมีบุคลิกภาพในการบริการที่ดี เพื่อมัดใจลูกค้าให้เกิดความภักดีต่อร้านค้า ตลอดจนพัฒนาการซื้อของลูกค้าให้เกิดการซื้อซ้ำ จนกลายเป็นลูกค้าขาประจำ (Customer Loyalty)

3 การสื่อสารในการขาย และ เทคนิคในการจัดซื้อโต้แย้งเพื่อพิชิตใจลูกค้า

(6:4)

การขายอย่างมีศิลปะ บทบาทหน้าที่ที่สำคัญของการขายและการให้บริการที่ดีที่มีผลต่อความอยู่รอดขององค์กร ลักษณะของการขาย แนวคิดการขายสมัยใหม่ ประเภทของผู้ขาย บุคลิกภาพและการสื่อสารในการขายทั้งบุคลิกภาพภายใน และภายนอก การพูดในการขาย (Sales Talk) การยืน การเดิน การนั่งของนักขายต่อหน้าลูกค้า ภาษาท่าทางที่ถูกต้องในการขาย การเปิดและปิดการขาย จุดขายของสินค้า/องค์กร (Selling Point) ที่ควรรู้ หลักในการปิดการขายที่ดีเพื่อพิชิตยอดขาย การเตรียมบทสนทนาในการขายและการลาจาก