

เทคนิคการขายทางโทรศัพท์ Telesales Skills

📌 หลักการและเหตุผล

การขายทางโทรศัพท์แม้จะเป็นการขายที่ไม่ต้องเผชิญหน้ากับลูกค้าโดยตรงแต่พนักงานขายก็จำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการพูดโน้มน้าวใจให้ลูกค้าตัดสินใจแทนการรอการพิจารณาและตอบกลับในภายหลัง... ซึ่งเป็นสิ่งที่ทีมต้องพบเจออยู่เสมอโดยเฉพาะในปัจจุบันนี้ การขายทางโทรศัพท์เป็นช่องทางที่หลายองค์กรหันมาเลือกใช้กันมากขึ้นเพราะต้นทุนที่น้อยกว่าการออกไปพบลูกค้าโดยตรง แต่ก็กลับพบปัญหาที่ว่าทำไมพนักงานขายทางโทรศัพท์จึงไม่สามารถเพิ่มยอดขายได้ตามที่เป้าที่วางไว้กลับได้รับแต่การตัดบทสนทนาจากลูกค้าหรือการปฏิเสธหรือการรอติดต่อกลับ หลักสูตรนี้จะช่วยให้ทีมงานขายของบริษัทเรียนรู้เทคนิค รวมถึงพัฒนาทักษะการขายเพื่อให้สามารถปิดการขายได้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

📌 วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาเรียนรู้วิธีการเป็นมืออาชีพในการขายทางโทรศัพท์ เริ่มจากการเตรียมความพร้อมเทคนิคการใช้โทรศัพท์เพื่องานขาย และการสร้างคุณค่าสินค้าในเวลาจำกัด ซึ่ง
- สามารถตอบโจทย์การขายทางโทรศัพท์ได้เป็นอย่างดี
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาเรียนรู้การสร้างความสนใจให้เกิดกับลูกค้าซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจง่ายขึ้น
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาเรียนรู้การนำเสนอเพื่อการตัดสินใจ แทนที่จะเป็นเพื่อเป็นการพิจารณา
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาเรียนรู้การตอบข้อโต้แย้ง การโน้มน้าวและการเปลี่ยนคำถามให้เป็นยอดขายอย่างมีประสิทธิภาพ

📌 เนื้อหา

การเตรียมความพร้อม

- การเตรียมตัวก่อนติดต่อลูกค้า (การ warm-up)
- วิธีการหาลูกค้ามุ่งหวัง (Prospect) และ การวิเคราะห์ลูกค้า
- การเตรียมบทสนทนา
- การใช้คำทักทาย และเริ่มต้นอย่างน่าสนใจ
- การเปลี่ยนคำปฏิเสธ (จากสัญญาขาดญาติ) สู่การสนทนา

การลดอุปสรรคในการใช้โทรศัพท์

- การอ่านสัญญาของน้ำเสียง
- เทคนิคการใช้คำพูด น้ำเสียง เพื่อให้ลูกค้าพอใจ

เทคนิคการนำเสนออย่างมืออาชีพ

- เทคนิคการสร้างคุณค่าสินค้า ในเวลาที่จำกัด
- การนำเสนอเพื่อการตัดสินใจ
- การใช้คำถามเพื่อนำสู่การตัดสินใจ

เทคนิคการตอบข้อโต้แย้งเพื่อสร้างยอดขาย

- เทคนิคการตอบและควบคุมข้อโต้แย้ง
- การโน้มน้าวและการเปลี่ยนคำถามของลูกค้าให้เป็นยอดขาย
- Role Play



วิธีการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

วิทยากร

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ