

เทคนิคและศิลปะของการเจรจาต่อรอง Technique and the Art of Negotiation

📌 หลักการและเหตุผล

ในการขายสินค้า ไม่ว่าจะเป็นสินค้าประเภทใด ท่านย่อมหนีไม่พ้น ที่จะต้องเจรจาต่อรอง กับลูกค้าในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของส่วนลด เงื่อนไขการชำระเงินของแถม - แคม และอื่นๆ อีกมากมาย ในบางครั้งท่านอาจโดนลูกค้าต่อรองจนท่านยอมไม่ได้และต้องเสีย ลูกค้ารายนั้นไปในที่สุด หรืออาจจะได้รับใบสั่งซื้อมาอย่างทุกขลาภ ซึ่งต้องทำให้บริษัท เป็นฝ่ายสูญเสียกำไร หรือประโยชน์ที่พึงได้อย่างมากมาย

การเจรจาต่อรองกับลูกค้า จึงไม่ใช่เป็นการเดินเข้าชนกับลูกค้าด้วยมือเปล่าเหมือนอย่างที่ ทำกันมาในอดีต มันไม่ใช่เป็นเทคนิคการขายตามธรรมชาติ แต่มันเป็นกลยุทธ์และศิลปะ พิเศษที่ผู้บริหารงานขาย และนักขายมืออาชีพทุกคนต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจโดยเฉพาะ

📌 วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้บริหารงานขายและพนักงานขายได้เข้าใจถึงความหมายของการเจรจาต่อรอง ตลอดจนเทคนิคและศิลปะในการเจรจาให้ได้มาซึ่งสถานการณ์ที่เรียกว่า ชนะ - ชนะ (WIN - WIN SITUATION) ของทั้งบริษัทและลูกค้า
- เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทกับลูกค้าให้เกิดขึ้นในระยะยาว ต่างฝ่ายต่างได้ประโยชน์ และมีความพึงพอใจต่อกันทั้งสองฝ่ายในที่สุด

📌 เนื้อหา

สภาวะและเงื่อนไขของการเจรจาต่อรอง

- เมื่อใดจึงเกิดสภาวะของการเจรจาต่อรอง
- ความหมายของ WIN - WIN Situation
- ทางเลือกของการเจรจาต่อรอง
- แบบทดสอบ พื้นฐานของนักเจรจาต่อรอง
- สไตล์ของนักเจรจาต่อรอง

สถานการณ์ของการเจรจาต่อรอง

- ความสูญเสียของการเจรจาต่อรอง
- องค์ประกอบและความสนใจร่วมของการต่อรอง
- ความสำคัญของอำนาจ (POWER) ของพนักงานขาย 3 ประการ
- การเพิ่มพลังอำนาจของพนักงานขายในการต่อรอง

เทคนิคของการเจรจาต่อรอง

- เวทีของการเจรจาต่อรอง
- บรรยากาศของการเจรจาต่อรองและภาษากาย
- เกมการเจรจาต่อรอง
- เงื่อนไขต่างๆ ที่นำมาใช้ในการเจรจาต่อรอง
- การยอมรับในข้อเสนอดังแรก
- การใช้อำนาจในการเจรจาต่อรอง
- การตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับอำนาจในการต่อรอง

- การยินยอมให้โดยไม่มีข้อแม้
- จุดยืนและหลักการในการต่อรอง

กระบวนการของการเจรจาต่อรอง

- การเป็นนักเจรจาต่อรองที่ดี
- กระบวนการและขั้นตอนของการเจรจาต่อรอง
- การเตรียมตัวในการต่อรอง
- การกำหนดจุดมุ่งหมายและความต้องการ
- การกำหนดกรอบในการต่อรอง
- ข้อมูลที่ต้องใช้ในการต่อรอง
- การกำหนดสิ่งที่แลกเปลี่ยน เพื่อใช้ในการต่อรอง
- ยุทธวิธีในการต่อรอง
- การกำหนดบทบาทและหน้าที่เมื่อต้องต่อรองเป็นทีม
- การปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- การจับสัญญาณและให้สัญญาณในการต่อรอง
- การยื่นข้อเสนอและการรับข้อเสนอ
- การปรับแต่งข้อเสนอ
- การใช้คำพูดในการต่อรอง
- การปิดการเจรจาและสรุปข้อตกลง

วิธีการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

วิทยากร

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ