

# ตัวอย่าง--คัมภีร์นักขายคุณภาพสำหรับระดับพื้นฐาน

(Sample -- Basic Manual)

V 1.0 15/11/2013



**คุณ ... รักที่จะได้ขาย หรือ รักที่จะขายได้ !!!**

**“ ความดีของคุณ จะควบคุมการกระทำของคุณเอง ”**

**ความฝัน คือ สิ่งที่ยังไม่ลงมือทำ**

**ความกล้า คือ ทำในสิ่งที่คุณกลัว**

**“ จงมุ่งมั่น อดทน ในสิ่งที่คุณทำ แล้วจะประสบความสำเร็จ ”**

## โครงการพัฒนาคู่มือสำหรับพนักงานขาย (คัมภีร์นักขายคุณภาพ)

### ➤ แก่นของแนวความคิด

: คู่มือเป็นเสมือน เครื่องมือพัฒนาพนักงานขายให้มีคุณภาพอย่างเป็นระบบ

### ➤ วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างการเรียนรู้ให้พนักงานขายอย่างมีระบบและทิศทางที่ชัดเจน
- ทำให้พนักงานขายรู้ว่าควรพัฒนาตัวเองในเรื่องใดบ้าง
- กำหนดแนวทางการเรียนรู้เป็นขั้นตอนที่ชัดเจน ทำให้ง่ายต่อความเข้าใจ
- เพื่อเป็นเครื่องมือส่วนตัวประกอบการขายของตัวเอง
- เกิดความน่าสนใจ ทำท่าย และสนุกในการเป็นพนักงานขาย

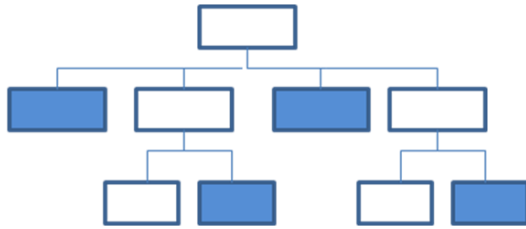
### ➤ เป้าหมายของโครงการ

- พัฒนาคู่มือให้ทีมงานขาย 3 ระดับ
  - ระดับพื้นฐาน (Basic Manual)
  - ระดับผู้เชี่ยวชาญ (Advance Manual)
  - ระดับมืออาชีพ (Professional Manual)
- พนักงานขายสามารถเรียนรู้และดำเนินการขายได้ภายใน 1 เดือน
- พนักงานขายสามารถปิดการขายได้ เมื่อขึ้นเดือนที่ 2
- พนักงานขายสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเองอย่างเป็นระบบ
- พนักงานขายระดับผู้เชี่ยวชาญและมืออาชีพ สามารถเป็นพี่เลี้ยงน้องใหม่ได้
- พนักงานขายมีความกระตือรือร้นในการขายเพิ่มมากขึ้น

### ➤ หัวข้อสำคัญที่อยู่ในคู่มือ “คัมภีร์นักขายคุณภาพ”

- สิ่งที่ต้องรู้
- แบบฟอร์มสรุปความคิดจากสิ่งที่ได้เรียนรู้
- แหล่งข้อมูลอ้างอิงสำหรับการค้นหาเพิ่มเติม
- แบบฟอร์มบันทึกสิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ
- หลักการทำงานขายอย่างเป็นระบบ (Conceptual)
- แบบฟอร์มการนำเสนอขายที่มีประโยชน์
- ขั้นตอนปฏิบัติงานพอสังเขป
- กฎ-กติกา ที่นักขายควรปฏิบัติ

**กรอบในการคุยกับลูกค้าเพื่อการเรียนรู้ภาพรวม**



โครงสร้างบริษัท/หน่วยงานของลูกค้า

- แผนการจัดซื้อ
- สินค้ากลุ่มที่ใช้
  - เป็นประจำ
  - สินค้าใหม่
  - สินค้าทดแทน
  - สินค้าที่จะจัดซื้อเร็วๆนี้
- บริการที่ต้องการ
- เงบประมาณ

- ลักษณะธุรกิจของลูกค้า
- จำนวนพนักงานทั้งหมด
- ทีมงานฝ่ายผลิต/โรงงาน
- ทีมงานขาย
- ทีมงานบริการ
- หัวหน้างาน
- ผู้จัดการ

**สินค้า/บริการ**

**การพิจารณาอนุมัติ**

- หลักการที่ใช้พิจารณา
- ขั้นตอนการดำเนินการ
- ปัจจัยสำคัญที่ใช้พิจารณา
- บริการที่ลูกค้าต้องการให้ เราช่วยเหลือ
- ระยะเวลาในการตัดสินใจ

- Brochure สินค้า
- เอกสารประกอบต่างๆ
- แบบฟอร์มการประเมินต่างๆ
- ตัวอย่างสินค้า
- เครื่องมือสาธิต / VDO / สื่อต่างๆ
- อื่นๆ อีกมากมาย (ควร List เอาไว้)

**เครื่องมือที่สามารถ  
นำเสนอลูกค้าได้**

## ตัวอย่างสารบัญเอกสาร

หัวข้อ	หน้า
วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร .....	XX
กลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนในองค์กร .....	XX
• แบบฝึกหัดที่ 1 : เรียนรู้จากเว็บไซต์ของบริษัท .....	XX
✦ แบบฟอร์ม : สรุปสิ่งที่ได้รับจากการเรียนรู้ .....	XX
กลุ่ม สินค้า-บริการ ในหมวดสำคัญ .....	XX
โครงสร้าง กลุ่มสินค้า-บริการ .....	XX
• แบบฝึกหัดที่ 2 : ตัวอย่างโจทย์(จากลูกค้า) และคำตอบ ที่เหมาะสม.....	XX
✦ แบบฟอร์ม : สรุปสิ่งที่ได้รับจากการเรียนรู้ .....	XX
การวิเคราะห์ขนาดตลาดลูกค้าคาดหวัง .....	XX
การดำเนินการขายตาม Sales Pipeline .....	XX
ระบบบริหารงานขายและรายงาน (CIMS & Report) .....	XX
✦ แบบฟอร์ม : บทพูดประเภทต่างๆ (Sales Script) .....	XX
• แบบฝึกหัดที่ 3 : การดำเนินการ Role Playing .....	XX
✦ แบบฟอร์ม : สรุปสิ่งที่ได้รับจากการเรียนรู้ .....	XX
เอกสารอ้างอิงความรู้ต่างๆ .....	XX
เอกสารสำหรับส่งให้ลูกค้า.....	XX
• แบบฝึกหัดที่ 4 : สรุปการ Matching เอกสารที่ส่งกับขั้นตอนใน Sales Pipeline.....	XX
• แบบฝึกหัดที่ 5 : สรุปการ Matching สินค้า-บริการ กับความต้องการของลูกค้า.....	XX
แหล่งค้นหาความรู้ต่างๆ ใน File กลางของแผนก .....	XX
เครื่องมือที่สามารถใช้ส่งให้ลูกค้าได้ .....	XX
• แบบฝึกหัดที่ 6 : คัมภีร์การขายของตัวเอง (ขั้นตอนพอสังเขป) .....	XX
✦ แบบฟอร์ม : บทพูดประเภทต่างๆ (Sales Script) .....	XX
✦ แบบฟอร์ม : สิ่งที่ได้เรียนรู้และพัฒนาเพิ่มเติมหลังจากการโทรหาลูกค้า .....	XX
• แบบฝึกหัดที่ 7 : การปฏิบัติงานตามกรอบของการฝึกฝน (รอบสัปดาห์) .....	XX
✦ แบบฟอร์ม : ประเด็นปัญหาที่ติดขัด และแนวทางพัฒนาเพิ่มเติม .....	XX
สรุปผลลัพธ์จากการเรียนรู้ผ่านคู่มือฉบับนี้ .....	X