

วิชาศิลปะการขายขั้นสูง
รหัสวิชา 3202 - 2012

จุดประสงค์รายวิชา

- ** เข้าใจทฤษฎีการขายและศิลป์การขายที่ประสบความสำเร็จ
- ** สามารถวางแผนการขายและวิธีการใช้คำพูดขายอย่างมีประสิทธิภาพ
- ** มีทักษะในการเสนอขายให้กับบุคคล องค์กรธุรกิจ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐ
- ** ตระหนักถึงจรรยาบรรณของพนักงานขาย



บทที่ 1 งานในอาชีพการขาย

** ความหมายและลักษณะการขายโดยพนักงาน



** ประเภทพนักงานขาย

- พนักงานขายของบริษัท



- พนักงานขายที่เป็นตัวแทน

- พนักงานขายแบบผสมผสาน





บทที่ 1 งานในอาชีพการขาย (ต่อ)

**** หน้าที่การทำงานของพนักงานขาย**

- การขาย (Selling)



- ด้านการเงิน (Financial)



- การตลาด (Marketing)

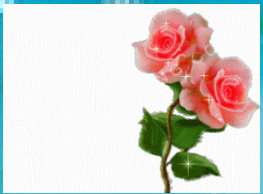


ความหมายและลักษณะการขายโดยพนักงาน (ต่อ)

**ประเภทของงานการขาย

- การขายปลีก
- ผู้รับคำสั่งซื้อ
- พนักงานขายมิชชันนารี
- ผู้ให้บริการทางการค้า
- พนักงานขายบริการ
- ผู้ขายทางองค์กรสถาบัน
- ผู้ขายทางการค้า





บทที่ 2 การบริหารงานบุคลากรฝ่ายขาย

****การสรรหา**

****การคัดเลือก**

****การฝึกอบรม**

****การจ่ายค่าตอบแทนและการประเมินผลงาน**





บทที่ 3 ศิลปการขาย

**กระบวนการซื้อของผู้บริโภค



**กระบวนการซื้อของธุรกิจ

**ภาระงานการซื้อ



**คุณลักษณะของผู้ซื้อ



**กระบวนการขายโดยทั่วไป

Amplie su rango de ventas
Administre ud mismo sus productos
Compita con los mejores
Amplie sus formas de pago

บทที่ 4 การเตรียมการก่อนขาย

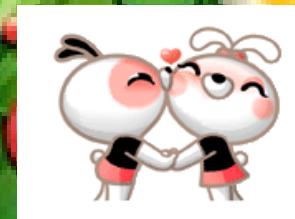
*การกำหนดลูกค้ำมุ่งหวังและคุณสมบัติที่ต้องการ

- ลักษณะและคุณสมบัติของลูกค้ำมุ่งหวังที่ดี

- วิธีการแสวงหาลูกค้ำมุ่งหวัง เช่นการใช้จดหมาย

โทรศัพท์, พนักงานขาย,

การจัดนิทรรศการสินค้า



บทที่ 4 การเตรียมการก่อนขาย (ต่อ)

**การวางแผนการนำเสนอ

- วัตถุประสงค์ของการวางแผนการเสนอขาย
- ตารางกำหนดการเข้าพบลูกค้า



2	1	2	3	4	5	6
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		
1	2	3	4	5	6	7



บทที่ 5 วิธีการเข้าพบและการเสนอขาย

**** วิธีการเข้าพบเพื่อเสนอขาย**

- วัตถุประสงค์ของการเข้าพบ

- วิธีการเข้าพบ

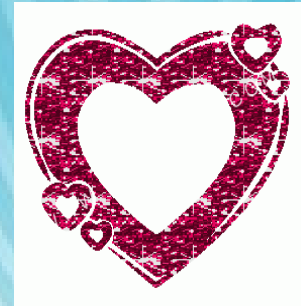
**** การเข้าพบด้วยของกำนัล ****



บทที่ 5 วิธีการเข้าพบและการเสนอขาย (ต่อ)

การนำเสนอขาย

- วัตถุประสงค์ของการนำเสนอขาย
- รูปแบบของการเสนอขาย เช่น
การเสนอขายสินค้าตามแบบหรือรูปทรงของกระเป๋า



บทที่ 5 วิธีการเข้าพบและการเสนอขาย (ต่อ)

**การสาธิตสินค้า

- วัตถุประสงค์ของการสาธิต
- หลักสำคัญของการสาธิต
- ปัญหาในการสาธิต



บทที่ 6 การขจัดข้อโต้แย้งและการปิดการขาย

*การขจัดข้อโต้แย้ง

- สาเหตุของการเกิดข้อโต้แย้ง

- รูปแบบของข้อโต้แย้ง เช่น ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับ

*ราคาสินค้า, ตัวสินค้า, พนักงานขาย

- กลยุทธ์ในการขจัดข้อโต้แย้ง

- เทคนิคการขจัดข้อโต้แย้ง



การขจัดข้อโต้แย้งและการปิดการขาย (ต่อ)

**การปิดการขาย

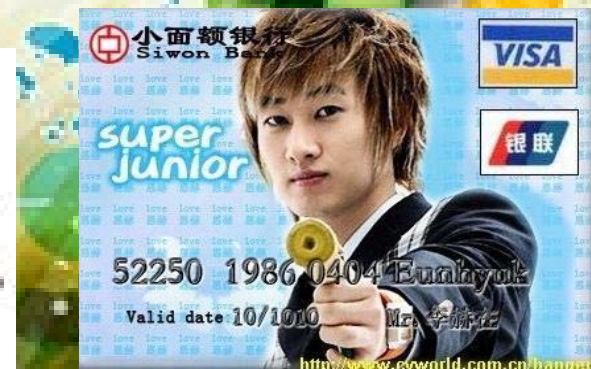
- หลักสำคัญในการปิดการขาย
- เหตุผลที่ไม่สามารถปิดการขายได้
- วิธีการปิดการขาย

**การปิดการขายมีหลายวิธี

เช่น การนำเสนอให้สิ่งพิเศษ ได้แก่

ของแถม, ของรางวัล, ทำบัตรเครดิตฟรี

ค่าธรรมเนียม เป็นต้น



บทที่ 7 การติดตามผล การประเมินผล และการบริการหลังการขาย

**การติดตามผลการขาย

- วัตถุประสงค์การติดตามผลการขาย
- รูปแบบการติดตามการขาย เช่น การใช้โทรศัพท์ การใช้จดหมาย การพบปะส่วนตัว เป็นต้น

** การประเมินผลการขาย

- การกำหนดมาตรฐานการทำงาน
- การวัดผลการทำงาน



บทที่ 7 การติดตามผล การประเมินผล และการบริการหลัง

การขาย (ต่อ)

*การบริการหลังการขาย

- บริการหลังการขายสินค้า
- บริการหลังการขายบริการ



เช่น การติดตั้งจานดาวเทียม โฮมเธียร์เตอร์

กล้องวงจรปิด เคเบิลทีวี เป็นต้น



บทที่ 8 การตลาดทางตรงและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศกับการขาย การตลาดทางตรง



- *วิธีการตลาดทางตรง
- *การตลาดทางตรง
- *การตลาดทางโทรศัพท์
- *การตลาดทางอินเทอร์เน็ต



การตลาดทางตรงและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศกับการขาย (ต่อ)

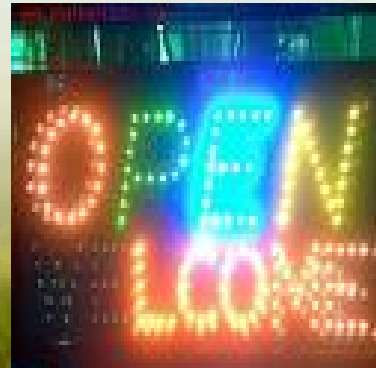
*การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการขาย

-การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้าปลีก เช่น

เครื่องบันทึกเวลา, เครื่องสแกนราคาสินค้า,

เครื่องยิงบาร์โค้ด, ปรี้นเตอร์, เครื่องเอกสาร

ป้ายโฆษณาไฟฟ้า เป็นต้น



บทที่ 9 จริยธรรมทางการตลาดและการขาย

****จริยธรรมกับการตลาด คือ ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ
มาตรฐานไม่มีสารพิษเจือปน, ไม่ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์
สินค้าปลอมแปลงเลียนแบบ เป็นต้น**

****จริยธรรมกับผู้บริโภค คือ
สินค้าได้รับการรับรองจาก อย.**



จริยธรรมทางการตลาดและการขาย (ต่อ)

จริยธรรมกับการขาย คือ เอกสารข้อมูลสินค้าชัดเจน เช่น วิธีใช้ เก็บรักษา ยาบางชนิดเก็บไว้ในตู้เย็น น้ำหอมเก็บไว้ในตู้เย็น เป็นต้น



** ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ คือ ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เช่น ไม่ปล่อยควันพิษ, ไม่ใช้กล่องโฟม หรือทิ้งขยะไม่เป็นที่ เป็นต้น



บทที่ 10 การจัดซื้อ

- ** ลักษณะของงานการจัดซื้อโดยทั่วไป
- ** บทบาทและความสำคัญของการจัดซื้อ
- ** วัตถุประสงค์และนโยบายของการจัดซื้อ
- ** ขั้นตอนปฏิบัติในการจัดซื้อ