



## โครงการฝึกอบรมหลักสูตร

การสร้างแรงบันดาลใจนักศึกษา  
"ภารกิจแห่งชัยชนะ (Mission to Ambition)"

นำเสนอโดย



สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

โทร 0 2736 0408, 0 2038 3121, 0 2736 1035 แฟกซ์ 0 2736 0050



## Organizational Development Program (ODP)

โครงการอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและเพิ่มพลังทีมขายยุคใหม่

หลักสูตร การสร้างแรงบันดาลใจนักขาย “ภารกิจแห่งชัยชนะ (Mission to Ambition)”

โดยใช้เกมท้าทายอัตตาสลับการบรรยาย (Ego Challenge Game)

ระยะเวลาอบรมสัมมนา 1 วัน

### หลักการและเหตุผล

หากคำพูดที่ว่า....การขายเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่หล่อเลี้ยงองค์กรให้ดำรงอยู่รอด พนักงานขายคือผู้ปฏิบัติภารกิจแห่งความอยู่รอดนั้น เพราะท่ามกลางยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง ลูกค้าแต่ละรายต่างมีความต้องการและลักษณะพฤติกรรมที่แตกต่างกันหลายรูปแบบ ดังนั้นการปฏิบัติภารกิจนี้ต้องอาศัยนักขายที่เป็นมืออาชีพเท่านั้น แต่ความเป็นมืออาชีพนั้นจะอาศัยทักษะและเทคนิครูปแบบเดียวสำหรับลูกค้าที่แตกต่างกันย่อมไม่ได้ผล หรือได้ผลไม่เต็มประสิทธิภาพ แม้ว่าสินค้าหรือบริการจะอย่างเดียวกัน แต่พนักงานขายจะต้องมีเทคนิค ทักษะ ลูกล่อลูกชน และยุทธวิธีที่แตกต่างกันในการขาย ทั้งการนำเสนอ การเจรจาต่อรอง การโน้มน้าวใจ การปิดการขาย ตลอดจนการสร้างความสนใจให้กับลูกค้าจนลูกค้าเกิดการตัดสินใจซื้อ

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อสร้างแรงจูงใจในการขาย และเสริมขวัญกำลังใจให้ทีมงานขายด้วยการเรียนรู้และฝึกฝนสุดยอดเทคนิคจากประสบการณ์จริงในการขายให้กับลูกค้า โดยผ่านสื่อและกิจกรรมต่างๆ ที่ทรงพลัง

### วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อสร้างแรงจูงใจ และกระตุ้นวิญญาณนักขาย ให้ตั้งศักยภาพภายในออกมาเป็นพลังขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายร่วมกัน หรือมีเทคนิคการขายเชิงรุก
2. เพื่อให้ทราบถึงหลักการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าแบบ “รู้เขา รู้เรา” และตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้อย่างเกินความคาดหวัง
3. เพื่อเสริมสร้างและปรับปรุงบุคลิกภาพ ตลอดจนพัฒนาทักษะการขายที่แพรวพราวรอบทิศทาง ทั้งห้วงคู่แข่งแบบเหนือชั้นกว่า
4. เพื่อสร้างความสนิทสนมคุ้นเคย ส่งเสริมบรรยากาศการทำงานร่วมกันแห่งมิตรภาพ และมีความผูกพันจงรักภักดีต่อ Brand

### รายละเอียดหลักสูตรเนื้อหาวิชา

ภารกิจที่ 1 : ปฏิบัติการ..สร้างแรงจูงใจให้ตนเอง (Motivation comes from inside)

1. แรงจูงใจในงานขายสร้างได้ด้วย...ตัวคุณ – ทำไมพนักงานขาย ทำยอดขายไม่ทะลุเป้า
2. การกำหนดเป้าหมายแห่งชัยชนะและความสำเร็จ
  - มองเห็นความเป็นสำคัญและความเป็นเจ้าของ (เป้าหมาย)
  - มองภาพแห่งความสำเร็จ
  - ผลลัพธ์แห่งชัยชนะ คือ ความสุขและความภูมิใจที่ได้รับ
3. เทคนิคการสร้างแรงจูงใจพนักงานขายด้วยการปรับมุมมองและพฤติกรรมการทำงานใหม่ (Creating Efficient Behavior)
  - การยอมรับนับถือตนเอง (Self - esteem)
  - การเสริมสร้างทัศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมในการทำงาน
  - ความคิดที่เป็นบวก (Positive thinking)
  - การมีพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก (Proactive)
  - การเป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นที่จะได้ชัยชนะ (Passion to win)

ภารกิจที่ 2 : ปฏิบัติการ..สร้างบุคลิกภาพแห่งความเชื่อมั่น (บุคลิกดีมีชัยไปกว่าครึ่ง)

4. จิตวิทยาการเสริมสร้างเสน่ห์และความประทับใจ และสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กร!!!
  - การแต่งกายตั้งแต่ศีรษะจรดปลายเท้า เพื่อสร้างความประทับใจยามแรกเจอ
  - กริยา มารยาท ในการต้อนรับลูกค้าแบบ VIP เช่น การไหว้ การนั่ง การยืน เป็นต้น
  - บุคลิกภาพอันงดงามที่แสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง รอยยิ้มจากดวงใจ
  - การใช้จรรยาบรรณในน้ำเสียงและคำพูดให้ลูกค้าติดตรึงใจ

ภารกิจที่ 3 : ปฏิบัติการ...เสริมเชี่ยวชาญlebnักขาย ขายอย่างไรให้ทะลุเป้า!!

5. เทคนิคการค้นหาความต้องการของลูกค้า (Customer Needs)
  - ความสำคัญของ Customer Needs
  - การใช้คำถามในการค้นหา Customer Needs 6 แบบ
  - เทคนิคการค้นหาจุดขาย (Selling Point)
6. ยุทธวิธีและกระบวนการขายสำหรับนักขายสายพันธุ์แกร่ง!!
  - การเปิดการขายอย่างแนบเนียนลูกค้าไม่อึดอัดไร้การปฏิเสธ
  - การใช้สินค้าตัวอย่างนำเสนอขายอย่างมีประสิทธิภาพ
  - เทคนิคการจับอารมณ์ความสนใจสินค้าด้วยการตอกย้ำจุดเด่นของรถที่ลูกค้าสนใจ
  - การใช้คำพูดที่สร้างอารมณ์แห่งความเป็นเจ้าของรถ ขณะสนทนาในรถ

- สู้อยอดเทคนิคการขอจัดซื้อได้แย่งและการเจรจาต่อรองเพื่อโอกาสในการขาย
- การปิดการขายอย่างแนบเนียนด้วยรถในฝัน
- การติดตามลูกค้าอย่างมืออาชีพ
- เทคนิคการตอบคำถามเพื่อสร้างความฝันในการเป็นเจ้าของรถแห่งความสุขของลูกค้า

ภารกิจที่ 4 : ปฏิบัติการ..Your customer heart is yours บริการจากใจ...ถึงใจ

7. ความหมาย ความสำคัญ และความจำเป็นของการบริการ “คุณภาพบริการนำการขาย”

- ความสำคัญและความจำเป็นของการมีคุณภาพการให้บริการที่ดี
- คุณสมบัตินี้ 10 ประการขององค์กรที่จัดว่ามีบริการที่เป็นเลิศเหนือคู่แข่ง

8. องค์ประกอบแห่งความสำเร็จในการให้บริการ

- ความรู้ (Knowledge)
- ทักษะ (Skill)
- ความตั้งใจ (Attention)
- ทัศนคติ (Attitude)

9. เทคนิคการให้บริการลูกค้าแบบเกินความคาดหวัง

- บันได 5 ขั้นสู่การบริการอย่างมียุทธศาสตร์
- การกำหนดคุณค่าร่วมขององค์กร และสร้างปรัชญาคุณภาพการบริการ
- มาตรฐานการบริการลูกค้าด้วยใจ 8 กลยุทธ์

ระยะเวลา / สถานที่ฝึกอบรม/สัมมนา

ระยะเวลาการอบรม 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น. ฝึกอบรมภายในบริษัท หรือนอกสถานที่

วิทยากรผู้นำสัมมนา อาจารย์ภูวีสมี กงเกิด และทีมงาน

ผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างวัฒนธรรมและคุณค่าองค์กร การบริหารการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาผู้นำองค์กรยุคใหม่ การผ่าตัดองค์กรด้วย DNA และการทำงานเป็นทีม

- ปรธานกรรมการบริหารอุทยานการเรียนรู้เกษตรศาสตร์ (KU Learning Resort)
- ปรธานกรรมการบริหารบริษัท โรงแรมเดอะกรีนแลนด์ รีสอร์ท จำกัด
- ปรธานกรรมการบริหารกลุ่มบริษัทในเครือวิชั่นกรุ๊ป (VisionGroup)
- กรรมการและผู้อำนวยการ HRD Designer (Thailand) Institute
- ปรธานที่ปรึกษาโรงแรมวังสวนสุนันทา แห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- อาจารย์พิเศษสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



อาจารย์ ภู่ว์สมิง กองเกิด

ผู้เชี่ยวชาญการฝึกอบรมแนวพฤติกรรมศาสตร์ และเกมการบริหารสลับการบรรยาย

#### การศึกษา

- ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ปริญญาโท สาขาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- กำลังศึกษาปริญญาเอก สาขาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

#### ประวัติการทำงาน

- หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัท โซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด
- ผู้จัดการศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท อิตัลไทยอุตสาหกรรม จำกัด
- ผู้จัดการฝ่ายบุคคลและบริหาร บริษัท สยามเพรสแมเนจเม้นท์ จำกัด
- บริษัทในเครือธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- สร้างหลักสูตรและบรรยายในโครงการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจการบริหารการเปลี่ยนแปลง และการออกจากระบบราชการให้กับองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย องค์การเภสัชกรรม ธนาคารแห่งประเทศไทย การเคหะแห่งชาติ กรมที่ดิน และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

#### ปัจจุบัน

- วิทยากร และที่ปรึกษา บริษัท เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส จำกัด
- กรรมการผู้จัดการ Hi Print and Modern Graphics Co., Ltd.
- ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมภาพพจน์องค์การ Pro image Promotion Center
- กรรมการบริหาร Digital Zone Production Co., Ltd.
- อาจารย์พิเศษสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และเอกชนหลายแห่ง เช่น มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นต้น
- ที่ปรึกษาด้านการออกแบบและวางแผนทรัพยากรมนุษย์ และการออกแบบระบบการบริการให้กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนมากกว่า 21 หน่วยงาน
- วิทยากรผู้มีชื่อเสียงบรรยายให้กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนมากมายหลายแห่ง

## ลูกค้าที่เคยใช้บริการบางส่วน

### หน่วยงานราชการ / รัฐวิสาหกิจ

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย  
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย  
โรงพยาบาลศิริราช  
โรงพยาบาลอนันตมหิตล  
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย  
สำนักงานเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ  
การเคหะแห่งชาติ  
บริษัท อสมท. จำกัด (มหาชน)  
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล  
กรมสรรพากร

### ธนาคาร / สถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารอาคารสงเคราะห์  
ธนาคารออมสิน  
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)  
บริษัท เงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)  
บริษัท หลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ จำกัด  
บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด  
สมาคมประกันวินาศภัย  
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

### โรงพยาบาล

โรงพยาบาลกรุงเทพ  
โรงพยาบาลสมิตเวช  
โรงพยาบาลปิยะเวท  
โรงพยาบาลเปาโล (ทุกเครือข่าย)  
โรงพยาบาลไทยนครินทร์

### ภาคเอกชน

บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด  
บริษัท สยามโตโยต้า อุตสาหกรรม จำกัด  
บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)  
บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด

### ภาคเอกชน

บริษัท จอห์นสัน แอนด์ จอห์นสัน จำกัด  
บริษัท ไพรซ์วอเตอร์เฮาส์ คูเปอร์ส จำกัด  
บริษัท แคตเบอร์รี่ ออโต้ (ประเทศไทย) จำกัด  
บริษัท กรุงเทพวิทยุและโทรทัศน์ จำกัด (ช่อง7)  
บริษัท น้ำตาลมิตรผล จำกัด  
บริษัท ดีทีแอสเอ็ม จำกัด (DKSH Thailand)  
บริษัท โคห์เลอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)  
บริษัท โพรโมสท์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)  
บริษัท โอลิมเปียไทย จำกัด  
บริษัท รอยแอลเฮาส์ จำกัด  
บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด  
บริษัท เอ็นซี เฮาส์ซิง จำกัด  
บริษัท ดาต้าไอที จำกัด  
บริษัท ริชมอนด์ (บางกอก) จำกัด  
บริษัท เพอร์มอด ริคาร์ด ประเทศไทย จำกัด  
บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด  
บริษัท เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ จำกัด (มหาชน)  
บริษัท เอ็มเค เรสทัวร์องค์ จำกัด  
บริษัท เจริญโภคภัณฑ์ จำกัด และบริษัทในเครือ  
บริษัท สหพัฒนาปิบูลย์ จำกัด และบริษัทในเครือ  
บริษัท พรูเด็นเชียน ทีเอส ไลฟ์ จำกัด  
บริษัท โมโตโรล่า ประเทศไทย จำกัด  
บริษัท ชไนเดอร์อีเล็คทริก จำกัด  
บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)  
บริษัท อีสเอเชียติก ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)  
บริษัท บางกอกฮิตาชิเอลิเวเตอร์ จำกัด  
บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)  
บริษัท เซลล์แห่งประเทศไทย จำกัด  
บริษัท ฟรีโต-เลย์ ประเทศไทย จำกัด  
บริษัท สยามไวน์เนอร์รี่ จำกัด  
บริษัท แมคโคออฟฟิต จำกัด  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)  
บริษัท จอห์นสัน แวกซ์ โปรเฟสชันแนล จำกัด  
บริษัท ไทยเพรสซิเดนทส์ฟู้ด จำกัด  
บริษัท บางจากการปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)  
บริษัท บุญรอดเทรดดิ้ง จำกัด  
บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)  
บริษัท ลีอกซ์เลย์ เทรดดิ้ง จำกัด  
บริษัท อาดั้มส์ (ประเทศไทย) จำกัด