



**Course:**

## **Telesales and Service over the telephone**

Course ID: BN110014  
Duration: 1 day (9:00 – 16:00)  
Instructor:

**หลักการและเหตุผล:**

ธุรกิจในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันสูงมากซึ่งในแต่ละบริษัทฯ ล้วนมีความพยายามพัฒนาตัวผลิตภัณฑ์จนมีคุณสมบัติใกล้เคียงกันจึงทำให้ไม่มีความแตกต่างในเรื่องผลิตภัณฑ์ ตลอดจนต้นทุนค่าใช้จ่ายในการขายมีแนวโน้มสูงขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับทีมงานขายที่ต้องปฏิบัติงานภายนอก (Outside sales team) เพื่อพยายามติดต่อหลายบริษัทหรือผู้บริหารเป้าหมายในการเสนอสินค้าหรือบริการต่อไป อย่างไรก็ตามการใช้การขายทางโทรศัพท์ ถือเป็นเครื่องมือในการขายที่ส่งผลทางบวกแก่กระบวนการขายได้อีกทางหนึ่ง นอกเหนือจากการเสนอสินค้าหรือบริการ พนักงานผู้ทำหน้าที่ขายทางโทรศัพท์ยังสามารถสื่อสารข้อมูลข่าวสารทางการตลาดให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้ด้วยประกอบกับสามารถเพิ่มพูนการบริการอย่างใกล้ชิดลูกค้าได้ (customer intimacy) ดังนั้นสิ่งที่จะสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจได้อย่างเด่นชัดได้แก่ “การบริการ” ซึ่งการบริการในที่นี้หมายถึงกุญแจหลักสำคัญที่สุด นั่นคือ “พนักงาน” ภายในองค์กรนั้นๆ ที่จะร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ และธุรกิจที่จะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่แตกต่าง อย่างไรก็ตามการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management) สามารถใช้กระบวนการการสื่อสารการตลาดทางโทรศัพท์ (telemarketing) เพื่อเป็นวิธีการจัดการลูกค้าได้ทั้งเชิงรับและเชิงรุก (Proactive and reactive tools) ให้ลูกค้าได้รับการแก้ไขและได้รับการบริการตลอดจนการนำเสนอสินค้าหรือบริการเฉพาะกลุ่มได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

**วัตถุประสงค์:**

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความสำคัญของช่องทางการจัดจำหน่ายด้วยการใช้โทรศัพท์และแนวคิดการจัดการตลาดแบบ Telemarketing
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ทราบถึงความสำคัญของการบริการทั้งแบบเดิมและแบบใช้โทรศัพท์ ตลอดจนทราบประเภทของลูกค้าและความต้องการของลูกค้า
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมฝึกปฏิบัติการใช้โทรศัพท์ทั้ง 5 แบบ
- เพื่อเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ด้วยการใช้โทรศัพท์และระบบการขายแบบอัตโนมัติ (Sales force automation)

**หัวข้อการบรรยาย:**

- แนวคิดการจัดการช่องทางการจำหน่ายและความรู้เกี่ยวกับ Telemarketing
- ความสำคัญของการบริการทางโทรศัพท์ทั้งเชิงรับและเชิงรุก



- ประเภทของลูกค้าและการพัฒนาของลูกค้า
- แนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ด้วยการใช้โทรศัพท์ (CRM via telephone) และระบบการขายแบบอัตโนมัติ (Sales force automation)
- การเตรียมตัวก่อนใช้โทรศัพท์ (Your pre-call planning)
- “เสียง” และ “บุคลิกภาพ” ในความสำเร็จ
- การสนทนากับ Pre-Buyer
- การเริ่มการสนทนาเพื่อสร้างความน่าสนใจและไม่ต่อต้าน (Opening statements that create interest-not resistance) ในสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า 5 ประการ (5-Customer needs)
- การช่วยเหลือลูกค้าซื้อสินค้าด้วยการตั้งคำถาม (Helping people buy thru Questioning)
- เทคนิคการฟัง (Listening: Much More Important than talking)
- การนำเสนอสินค้าหรือบริการผ่านโทรศัพท์ (Presenting your products or service over the telephone)
- การจบการสนทนาโดยการสอบถามและการย้ำความพอใจ (Closing-asking for commitment)



## Why Boston Network?

---

- **World Class Curriculum** - our course curriculums incorporate best-in-business thinking and practices and are designed for all organizational levels.
- **Renowned Trainers** - all our seminars, conferences are led by senior executives, managers, authors, educators, consultants, even CEOs. They're not only skilled speakers, but top business practitioners who have been in the trenches
- **Satisfaction Guarantee** - we are totally focused on customer satisfaction. Our 100% customer satisfaction guarantee is the factor that will distinct us from others.
- **Experienced Training Specialist** - with more than five years of experiences, we bring in latest business know-how, world-class cutting edge management knowledge, and valuable insights to Thai society. We held over 200 seminar events each year with more than 10,000 executive participants countrywide.



### **100% Satisfaction Guarantee**

After attending Boston Network seminar or event, if you are not fully satisfied that we have delivered everything promised. Simply notify the seminar administrator by the lunch break and we will refund the entire registration fee.