

ผู้จัดการฝ่ายขายเหนือระดับ

DAY 1: ผู้จัดการทีมงานขายเชิงกลยุทธ์

อาจารย์ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach
Leadership and Strategic Development Consultant



 *PakornBlog* 

<http://www.pakornblog.com>

สุดยอดผู้จัดการฝ่ายขาย

- * คิดและวางแผนเชิงกลยุทธ์
- * พัฒนาศักยภาพความเป็นผู้นำของตัวเอง
- * กระตุ้นและจูงใจทีมงานในฐานะโค้ช
- * บริหารทีมงานอย่างเป็นระบบให้เป็นทีมเวิร์ค
- * นำพาทีมงานสู่ชัยชนะบรรลุเป้าหมาย



คุณปฏิบัติตัวอย่างไรกับเหตุการณ์เหล่านี้

- ลูกน้องทำยอดขายไม่ถึงเป้าหมาย
- ลูกน้องไม่ส่งพยากรณ์ยอดขายและรายงาน
- ลูกน้องขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
- ลูกน้องอ้างว่าสู้คู่แข่งไม่ได้
- ลูกน้องชอบเถียง พูดแล้วไม่เชื่อฟัง

“คุณเจอเหตุการณ์เหล่านี้บ้างหรือไม่ครับ?”



อาการต่างๆ ที่ผู้จัดการฝ่ายขายพบเจออยู่

- เครียด กังวล กับเป้าหมายยอดขายที่ได้รับ
- มองเห็นตลาดเป้าหมายไม่ชัดเจน
- เบื่อหน่ายกับพนักงานขายที่ไม่ค่อยได้ตั้งใจ
- เกิดอารมณ์ฉุนเฉียวอยู่บ่อยๆ กับปัญหาและอุปสรรค
- ทำงานไม่ทัน เพราะต้องทำแทนน้องอยู่หลายๆ เรื่อง
 - ไม่รู้จะบริหารให้ทีมงานกระตือรือร้นได้อย่างไร
 - ไม่ค่อยได้รับการยอมรับจากทีมงาน
 - เซ็ง ท้อถอย ไม่อยากเป็นผู้จัดการแล้ว



แนวทางที่ใช้ในการฝึกอบรมในวันนี้

- ❖ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (**Adult Learning**)
- ❖ การ **Coaching** เพื่อให้เห็นตัวเอง
- ❖ ทำให้ทุกคนดึงศักยภาพที่มีอยู่ภายในออกมา
- ❖ ฟัง คิด ถาม เขียน แล้วนำไปฝึกฝน



สิ่งที่ผู้จัดการฝ่ายขายต้องดำเนินการเบื้องต้น



- กำหนดความผันเกี่ยวกับทีม (วิสัยทัศน์)
- กำหนด โครงสร้างทีมงานขาย
- การวิเคราะห์การแข่งขันเชิงกลยุทธ์
- เป้าหมายยอดขายเชิงกลยุทธ์
- กิจกรรมสนับสนุนการขาย
- แผนพัฒนาทีมงานขาย
- ดัชนีชี้วัดและระบบบริหารยอดขาย

คุณสมบัติหลักที่สำคัญของผู้จัดการทีมขาย



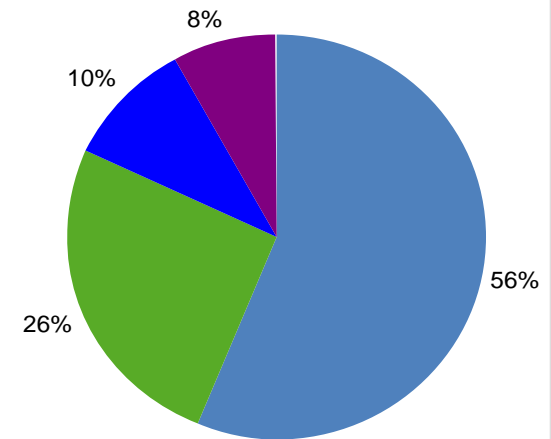
การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)

9 เรื่องสำคัญที่ผู้จัดการฝ่ายขายต้องทำ (เก่งงาน)



1. การวิเคราะห์สถานะตลาดในธุรกิจ

- ขนาดของตลาด
- สัดส่วนครองตลาดของบริษัท
- คู่แข่งขันรายสำคัญ
- แนวโน้มการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรม



การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)

9 เรื่องสำคัญที่ผู้จัดการฝ่ายขายต้องทำ (เก่งงาน)



2. การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มลูกค้า

- กลุ่มลูกค้าเฉพาะเจาะจง
- การแบ่งประเภทลูกค้า (VIP, A, B, C)
- ตารางบริหารลูกค้า (Blue Print)
- พฤติกรรมลูกค้าเป้าหมาย
- ความสัมพันธ์ของบริษัทกับลูกค้า



การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)

9 เรื่องสำคัญที่ผู้จัดการฝ่ายขายต้องทำ (แต่งงาน)

3. กำหนดกลยุทธ์ 7 Ps

1. สินค้า (Product)
2. ราคา (Price)
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)
4. การส่งเสริมการขาย (Promotion)
5. บุคลากรทีมขาย (People)
6. เทคนิคการนำเสนอ (Presentation)
7. กระบวนการดำเนินงาน (Process & Procedure)



คุณสมบัติหลัก

ที่สำคัญ

ของผู้จัดการทีมขาย

การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)

9 เรื่องสำคัญที่ผู้จัดการฝ่ายขายต้องทำ (เก่งงาน)

คุณสมบัติหลัก

ที่สำคัญ

ของผู้จัดการทีมขาย

4. การพยากรณ์ยอดขาย

1. เป้าหมายยอดขายประจำปี
2. พยากรณ์ยอดขาย รายเดือน, รายสัปดาห์, รายวัน
3. การบริหารยอดขาย
4. ความแม่นยำของข้อมูล

การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)

9 เรื่องสำคัญที่ผู้จัดการฝ่ายขายต้องทำ (เก่งงาน)

5. ข้อมูลลูกค้าเพื่อการบริหารงาน / การตัดสินใจ

- โครงสร้างองค์กร / ทีมงาน
- ลักษณะของธุรกิจ / ประเภทธุรกิจ
- กลุ่มบุคคลสำคัญที่ติดต่อ
- ศักยภาพในการแข่งขันของลูกค้า
- ภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหาร
- ความภักดีของลูกค้าต่อบริษัท

คุณสมบัติหลัก

ที่สำคัญ

ของผู้จัดการทีมขาย



การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)

9 เรื่องสำคัญที่ผู้จัดการฝ่ายขายต้องทำ (เก่งงาน)

6. การบริหารการประชุมทีมงานขาย

- วัตถุประสงค์ของการประชุม
- หัวข้อสำคัญในการประชุม
- ผลที่คาดว่าจะได้รับในแต่ละการประชุม
- กำหนดประเภทการประชุม
 - ประจำ
 - พิเศษ
 - ไม่เป็นทางการ

คุณสมบัติหลัก

ที่สำคัญ

ของผู้จัดการทีมขาย



การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)

9 เรื่องสำคัญที่ผู้จัดการฝ่ายขายต้องทำ (เก่งงาน)

คุณสมบัติหลัก
ที่สำคัญ
ของผู้จัดการทีมขาย

7. กลยุทธ์การตลาด (ฉบับผู้จัดการฝ่ายขาย)

- วิสัยทัศน์
- ภาพลักษณ์ของสินค้า
- กิจกรรมสนับสนุน
- งบประมาณที่ต้องใช้
- ความช่วยเหลือจากฝ่ายการตลาด



การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)

9 เรื่องสำคัญที่ผู้จัดการฝ่ายขายต้องทำ (เก่งงาน)

8. กลยุทธ์การขาย (ฉบับผู้จัดการฝ่ายขาย)

- ภาพลักษณ์ของทีมในพื้นที่
- การบริหารทีมขายด้วยแรงจูงใจ
- การพัฒนาทีมงานขาย
- การสร้างทีมงานขายคุณภาพ



คุณสมบัติหลัก

ที่สำคัญ

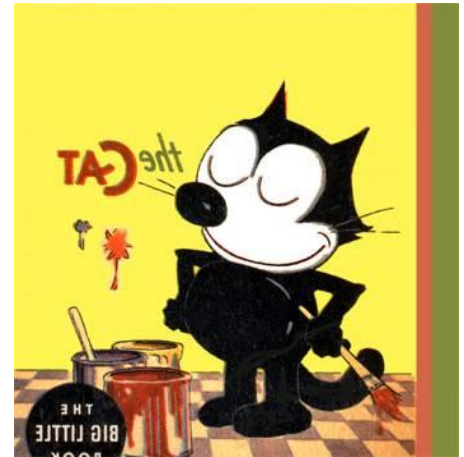
ของผู้จัดการทีมขาย

การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)

9 เรื่องสำคัญที่ผู้จัดการฝ่ายขายต้องทำ (เก่งงาน)

9. กลยุทธ์การบริการ (ฉบับผู้จัดการฝ่ายขาย)

- การบริการลูกค้าหลังการขาย
- การแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์
- การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- การบริหารศูนย์บริการ



คุณสมบัติหลัก

ที่สำคัญ

ของผู้จัดการทีมขาย

สรุป “กัมภีร์” ของคุณเอง

- ๙ สรุปข้อมูลในแต่ละเรื่องที่สำคัญ
- ๙ เขียนให้เกิดความสอดคล้องกัน
- ๙ แลกเปลี่ยนให้เพื่อนฟัง
- ๙ นำเสนอใน Class



ความคาดหวังของผู้จัดการทีมงานขาย (จากประสบการณ์)

- * มองเห็นตลาดเป้าหมายได้ชัดเจน
- * กำหนดแผนงานที่เป็นระบบ และทีมงานเข้าใจได้
- * มีทักษะในการขายและปิดการขาย อย่างเชี่ยวชาญ
- * ดำเนินงานตามแผนได้อย่างต่อเนื่อง ไม่กังวลกับอุปสรรค
- * มีวิธีการประเมินและติดตามผลงานของลูกค้า
- * กระตุ้นให้ทีมงานมีความขยันและรับผิดชอบต่อเป้าหมายได้
- * มีวิสัยทัศน์ ขยายพื้นที่ทีมงาน และนำพาทีมงานไปตามฝันได้

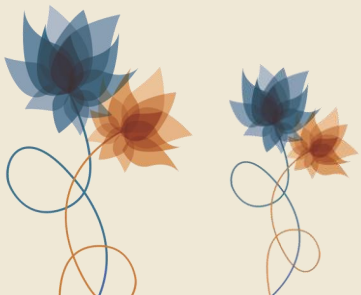
สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับงานของคุณ

- * รู้สึกเครียดกับงานหรือสนุกที่ได้ทำงาน (ความหลงใหล)
- * เราใช้จุดแข็งของเราในการทำงานมากแค่ไหน (โซนอำนาจ)
- * โคนตำหนิ, วิพากษ์วิจารณ์ แล้วรับได้หรือไม่ (ความเชื่อมั่น)
- * ใจจดใจจ่อต่อเรื่องสำคัญอย่างต่อเนื่อง (ความมุ่งมั่น)
- * กล้าตัดสินใจ และแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว (ความรับผิดชอบ)
- * สร้างความฝันและมีเป้าหมายที่ชัดเจน (วิสัยทัศน์)



การบริหารงานลูกค้าหลักผ่านทีมงาน

- ❖ ทฤษฎี 80:20 ของพारे โโต
- ❖ สร้างแผนงานขายด้วยพิมพ์เขียว (Blue Print)
- ❖ ตรวจสอบสถานะลูกค้าคาดหวังด้วย Sales Pipeline
- ❖ พิจารณาธรรมชาติยอดขายด้วยฐานข้อมูล (File พันหลอ)
- ❖ กำหนดเป้าหมายหลัก, เป้าหมายย่อยและเป้าหมายส่วนตัว
- ❖ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าหลักของพนักงานขาย
- ❖ จัดกิจกรรมสำคัญผ่านพนักงานขาย



หลุมพรางทางความคิดของพนักงานขาย

- ★ มองเป้าหมายยอดขายเป็นความเครียด ไม่ใช่เรื่องท้าทาย
- ★ โทษสภาพแวดล้อมต่างๆเป็นส่วนใหญ่
- ★ เกรงกลัวคู่แข่งเกินกว่าเหตุ จนลืมนจุดเด่นของบริษัท
- ★ ขาดความมั่นใจในศักยภาพของตัวเอง
- ★ ไร้ซึ่งแผนการทำงานที่เป็นระบบ
- ★ มองเห็นแต่ปัญหาและอุปสรรค ทำให้มองข้ามโอกาส
- ★ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าแบบวันต่อวัน ไม่เตรียมตัวและพัฒนาตัวเอง
- ★ ไม่เดินตามระเบียบวินัยที่กำหนด

หลักพื้นฐานที่พนักงานขายต้องพัฒนา

- ➔ ความรู้เกี่ยวกับสินค้า/บริการ (Knowledge Skill)
- ➔ ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการขาย (Selling Skill)
- ➔ การบริหารงานลูกค้าอย่างเป็นระบบ (Sales Pipeline)
- ➔ การกำหนดเป้าหมายและแผนการทำงาน (Goal → Plan)
- ➔ การพยากรณ์ยอดขายที่แม่นยำ (Forecast)
- ➔ ขั้นตอนการดำเนินงานขายขององค์กร (Process & Procedure)
- ➔ ทักษะคติเชิงบวกต่องานขาย (Positive Attitude)

เทคนิคสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานขาย

- ❖ การมีเป้าหมายและแผนงานที่ชัดเจน
- ❖ การทำ Role Playing อย่างสม่ำเสมอ
- ❖ การฝึกวิเคราะห์ห้ลูกค้าตามความเป็นจริง
- ❖ การพยากรณ์ยอดขายที่แม่นยำ
- ❖ การตอบคำถามเชิงสร้างสรรค์ในการประชุม
- ❖ การรายงานผลงานที่ตรงประเด็น

Workshop 1

การสร้าง ความเชื่อมั่นให้กับพนักงานขาย

- ❖ หลุมพรางที่พนักงานขายในทีมพบเจอคืออะไรบ้าง?
- ❖ หลักพื้นฐานที่จะนำไปพัฒนาให้กับทีม
- ❖ กิจกรรมสร้างความเชื่อมั่นที่จะให้น้องๆปฏิบัติ
- ❖ แลกเปลี่ยนให้เพื่อนๆฟัง

(ควรเลือกสิ่งที่สำคัญที่สุดและสามารถทำได้ทันที)

๗๗ กรณีศึกษา

สุดยอดผู้จัดการทีมงานขาย



แก่นสำคัญของผู้จัดการฝ่ายขาย

- ❖ นำ โจทย์ที่ได้รับมาเป็น เป้าหมาย ของตัวเอง
- ❖ สร้าง วิสัยทัศน์ (ความฝัน) เกี่ยวกับทีมขายขึ้นมา
- ❖ กำหนดเป้าหมายให้เป็นเรื่องท้าทายและอยากทำได้
- ❖ สร้าง เป้าหมายย่อย เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนขึ้น
- ❖ สร้าง Blue Print เพื่อใช้ทฤษฎี 80:20
- ❖ ปรับเปลี่ยนแนวความคิดในการบริหารทีมงานขายใหม่
- ❖ วิเคราะห์หลุมพรางของตัวเองแล้วแก้ไข
- ❖ กำหนดแนวทางการบริหารทีมงานขายของตัวเอง

สิ่งที่ได้รับจากการอบรมในครั้งนี้



- เรื่องที่ได้รับ
- เรื่องที่ชอบ
- เรื่องที่จะนำไปใช้ทันที



ผู้จัดการทีมงานขายเชิงกลยุทธ์

- มองเป้าหมายเป็นเรื่องท้าทาย
- คิดอย่างเป็นกลยุทธ์
- สนุกกับการบริหารทีมงาน
- ภูมิใจในตัวเอง



ขอให้โชคดี...สวัสดีครับ

www.pakornblog.com

  *PakornBlog* 