

# ก้าวแรกสู่วิชาชีพนักขาย: ความรู้เกี่ยวกับการขายเบื้องต้น

รายวิชา การขายและการตลาดเบื้องต้น | สาขาวิชาการตลาด ระดับชั้น ปวช.1



# การขายคือศิลปะของการแก้ปัญหาและสร้างความพึงพอใจ



การขายไม่ใช่การบังคับให้ซื้อ แต่คือ 'การให้ความช่วยเหลือ' และ 'การชี้แนะ'  
(Selling is Educating) เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด

# วิวัฒนาการของระบบการขายในหน้าประวัติศาสตร์



# พลังของการขายที่ขับเคลื่อนทุกมิติของสังคม

**ต่อบุคคล:** สร้างรายได้ ความก้าวหน้า  
และอาชีพที่มีความเป็นอิสระ

**ต่อธุรกิจ:** แหล่งรายได้และกำไรที่เป็น  
หัวใจสำคัญในการหล่อเลี้ยงองค์กร

**ต่อเศรษฐกิจ:** กระตุ้นการผลิต  
การค้าระหว่างประเทศ  
และทำให้เกิดการจ้างงาน

**ต่อสังคม:** นำเสนอสินค้าที่ทันสมัย  
ช่วยยกระดับมาตรฐานการครองชีพ

# โครงสร้างและประเภทของงานขาย



# บทบาทและทักษะเฉพาะตัวของพนักงานขาย



# 7 ขั้นตอนกระบวนการขาย (The Sales Cycle)



กระบวนการขายที่ดีเปรียบเสมือนเข็มทิศ  
ทุกขั้นตอนเชื่อมโยงกันและไม่สามารถข้ามได้

# ขั้นที่ 1-2: ค้นหากลุ่มเป้าหมายและเตรียมความพร้อม (Pre-Approach)



"การเตรียมพร้อม 90%  
คือความสำเร็จไปแล้ว 50%"



**การค้นหา:** ค้นหา Buyer Persona  
ทำความเข้าใจว่าลูกค้าคือใคร  
และมี Pain Point อะไรเพื่อไม่ให้เสียเวลา

**การเตรียมตัว:** ศึกษาข้อมูลลูกค้า  
เตรียม Company Profile  
และฝึกซ้อมบทสนทnal่วงหน้า

# ขั้นที่ 3-4: ค้นหาปัญหาที่แท้จริงเพื่อนำเสนอคุณค่า



**วิเคราะห์ความต้องการ:** ใช้เทคนิค Active Listening (ฟังอย่างตั้งใจ) ไม่ขัดจังหวะ และตั้งคำถามเพื่อเจาะลึกปัญหา



**นำเสนอ (Value Selling):** สาธิต (Demo) ให้เห็นว่าสินค้าสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างไร เน้นนำเสนอ 'คุณค่า' ไม่ใช่แค่ 'คุณสมบัติ'

# ขั้นที่ 5: พลิกข้อโต้แย้งให้เป็นโอกาสด้วยเทคนิค Feel-Felt-Found

ข้อโต้แย้งไม่ใช่ปัญหา แต่คือช่องทางในการสร้างความเชื่อมั่น!



## Step 1 - Feel:

“เข้าใจความรู้สึกของคุณลูกค้าครับ...”  
(แสดงความเข้าใจ)

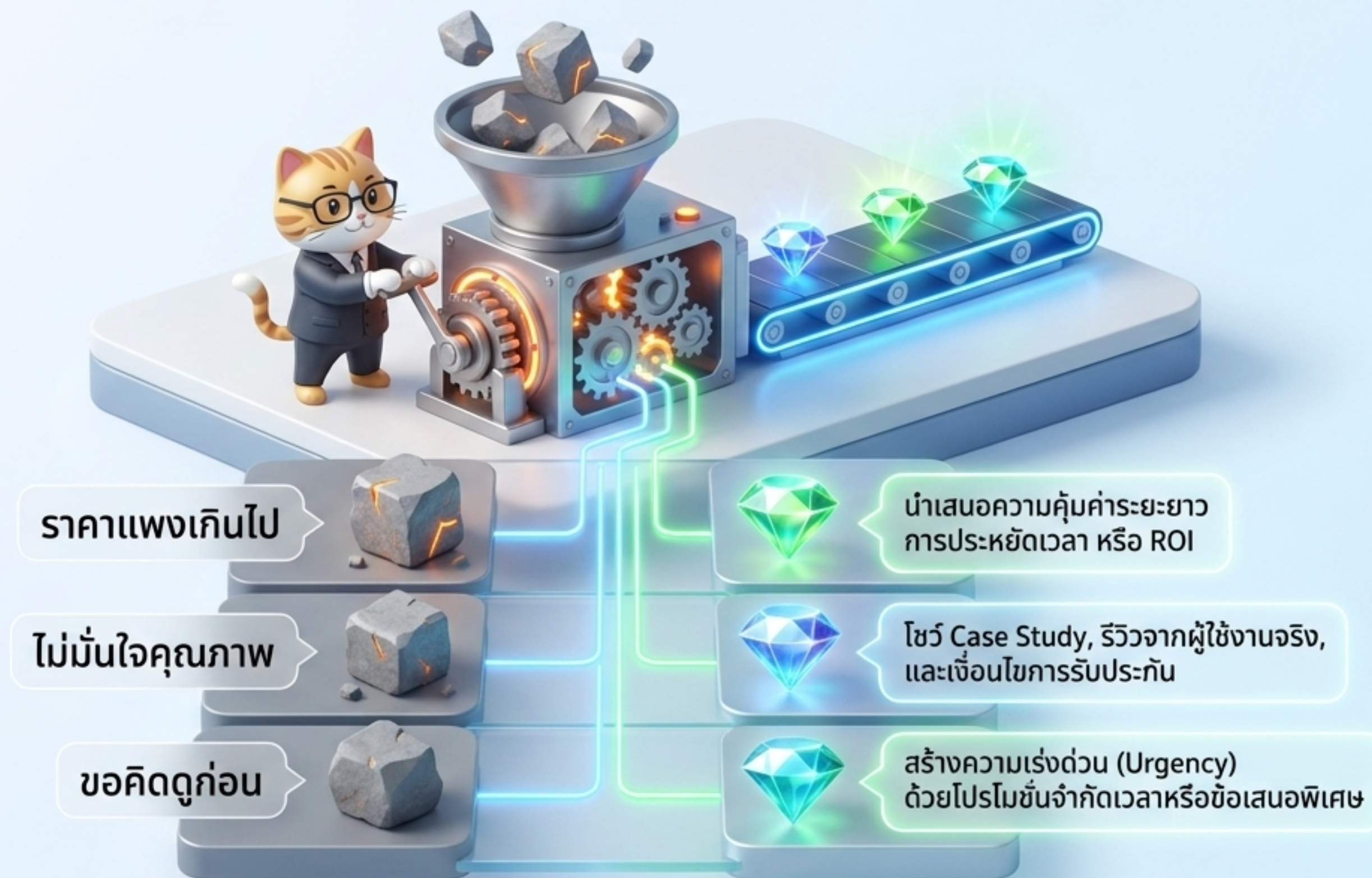
## Step 2 - Felt:

“ลูกค้าหลายท่านของเราก็เคยรู้สึกแบบเดียวกัน...”  
(เชื่อมโยงประสบการณ์)

## Step 3 - Found:

“แต่หลังจากใช้งานจริง พวกเขาพบว่า...”  
(นำเสนอผลลัพธ์และทางแก้)

# กลยุทธ์การรับมือกับข้อโต้แย้งยอดฮิต



# ขั้นที่ 6: เทคนิคการปิดการขายอย่างมืออาชีพ



# ขั้นที่ 7: การติดตามผล (Follow-up) เพื่อรักษาสายสัมพันธ์

การปิดการขายไม่ใช่จุดจบ  
แต่เป็นจุดเริ่มต้นของวัฏจักรใหม่



## Action Items:

- ✓ - เช็คความพึงพอใจ หลังการใช้งาน
- ✓ - แจ้งข่าวสารและมอบ ส่วนลดพิเศษ (Voucher)
- ✓ - เป้าหมายสูงสุด: สร้างความภักดี ซื่อซำ และเกิดการบอกต่อ (Word of Mouth)

# กายวิภาคของนักขายมืออาชีพ (The Pro Mindset)

**ทัศนคติเชิงบวก:**  
มองว่าการขายคือการ  
ชี้แนะและให้ความรู้  
(Selling is Educating)

**ความซื่อสัตย์สุจริต:**  
มุ่งเน้นการแก้ปัญหา  
ให้ลูกค้าอย่างแท้จริง



**การฟังอย่างลึกซึ้ง  
(Active Listening):**  
เพื่อค้นหา Pain Points

**การเตรียมพร้อมเสมอ:**  
ชักซ้อมและรับมือกับ  
ข้อโต้แย้งอย่างมีแบบแผน

# บทสรุป: ความสำเร็จในการขายคือวงจรที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง



กระบวนการขายที่ดีต้องอาศัยทั้ง**ศาสตร์** (ข้อมูล/การเตรียมตัว) และ**ศิลป์** (จิตวิทยา/การสื่อสาร) การเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้งและปฏิบัติเม**7 ขั้นตอน**อย่างเป็น**ระบบ** จะเปลี่ยนคุณจากนักขายมือใหม่ สู่มืออาชีพที่สร้างยอดขายและความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน