




ขายสินค้า
ราคาสูง
ให้ลูกค้า
กลับมาซื้อซ้ำ

ศุภกร บุญเจือ (อาจารย์โทนี่)



นักขายที่เก่งคือ

นักขายที่ขายสินค้า**ราคาสูง**ได้สำเร็จ

แต่นักขายที่**ยอดเยี่ยม**คือ

นักขายที่ขายสินค้าราคาสูง

โดยที่ลูกค้ายังกลับมา**ซื้อซ้ำ**

คำแนะนำนักพิมพ์

หากคุณเป็นนักขาย สิ่งสำคัญที่คุณจะต้องตอบใจทยี่ให้ได้คือ

1. ทำอย่างไรให้ขายดี
2. ทำอย่างไรให้ลูกค้าซื้อซ้ำ

สองคำถามนี้ คือคำถามที่จะทำให้คุณบรรลุเป้าหมายของการขาย เพราะยุคนี้ลำพังแค่ขายดีอย่างเดียวมันไม่ตอบใจത്യธุรกิจแล้ว

ถ้าขายดีแต่ลูกค้าไม่ซื้อซ้ำนั่นหมายความว่า

1. คุณรักษาลูกค้าเก่าไม่ได้เลย
2. คุณต้องเหน็ดเหนื่อยทุกวันกับลูกค้ารายใหม่

ฉะนั้นคุณต้องรู้วิธีการที่จะทำให้ลูกค้าซื้อซ้ำ โดยเฉพาะกับสินค้าที่มูลค่าสูงหรือสินค้าที่มีราคาแพง

“ขายสินค้าราคาสูง ให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ” คือหนังสือที่จะช่วยทำให้คุณบรรลุเป้าหมาย ทั้งในเรื่องยอดขายที่สูงและทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ ด้วยสรรพคุณกลยุทธ์การขายนับตั้งแต่ยังไม่ได้เริ่มขาย จนกระทั่งปิดการขายและการรักษารฐานลูกค้า ฉะนั้นใครที่ต้องการประสบความสำเร็จทั้งในเรื่องยอดขายและการรักษารฐานลูกค้า อย่าพลาดหนังสือเล่มนี้ได้เด็ดขาด

เปี่ยมศักดิ์ คุณากรประทีป
บรรณาธิการบริหาร

คำนำผู้เขียน

ผมเคยได้ยินฝรั่งบางคนมองคนไทยว่า ชาติของเราขายสินค้ากันน้อยเกินไป ผมเองกลับมองว่า คนไทยเราไม่ได้ขายสินค้ากันน้อยไปหรอกครับ แต่เราน่าจะ ‘ขาย’ กันไม่ค่อยเป็น ทั้ง ๆ ที่ธุรกิจจำนวนมากต่างก็อยู่ด้วยการขายสินค้าและบริการทั้งสิ้น แต่กลับขายกันแบบไม่ถูกต้อง ทำให้ต้องพบอุปสรรคมากมายในการขาย

ตลาดของการขายสินค้ามูลค่าสูง และลูกค้าองค์กร B2B (Business to Business) เป็นอีกหนึ่งตลาดที่ใหญ่พอสมควร

แต่กลับมีกฎผู้เชี่ยวชาญมาสอนทางด้านนี้น้อยมากในเมืองไทย

แม้ผมจะไม่ใช่นักขายที่เก่งที่สุดในประเทศไทย

ทว่าด้วยความที่ผมมีความเป็นครูและมีใจรักในการถ่ายทอดองค์ความรู้และแบ่งปันเทคนิคต่าง ๆ

จึงได้ตัดสินใจเขียน **“ขายสินค้าราคาสูง ให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ”** ออกมา

โดยรวบรวมจากประสบการณ์การทำงานโดยตรง การพูดคุยกับนักธุรกิจ นักขาย รวมไปถึงองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่ผมได้ศึกษาหาความรู้มาเพิ่มเติม

เป้าหมายหลักของหนังสือเล่มนี้ คือทำให้ผู้อ่านเข้าใจในกระบวนการขายทั้งหมด ตั้งแต่การเตรียมตัวจนถึงการรักษาฐานลูกค้าของสินค้ามูลค่าสูง และลูกค้าองค์กร B2B โดยหนังสือเล่มนี้แบ่งออกเป็น 4 ภาค

ภาค 1 : เตรียมความพร้อมก่อนขาย

ภาค 2 : ขายสินค้าราคาแพงต้องมีเทคนิค

ภาค 3 : เทคนิคปิดการขายขั้นเทพ

ภาค 4 : อยากให้ลูกค้าซื้อซ้ำต้องทำแบบนี้

เพื่อที่จะได้นำหลักการจากหนังสือเล่มนี้ ไปปรับใช้ในการทำงาน เพื่อให้ยอดขายพุ่งสูงขึ้นและทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ ซึ่งทั้งสองสิ่งคือสิ่งที่นักขายและนักธุรกิจต้องการ

สุดท้ายความดีของหนังสือเล่มนี้นั้น ผมขอมอบให้กับพ่อแม่ผู้ให้กำเนิดเลี้ยงดู ญาติ พี่น้อง ครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ และภรรยาผู้เป็นกำลังใจที่ดีให้เสมอมา นักเรียน ลูกศิษย์ และภักยาณมิตรทุกคนที่สนับสนุนช่วยเหลือเสมอมา

ขอขอบคุณอาจารย์เปี่ยมศักดิ์ คุณากรประทีป ผู้สอนหลักสูตรป็นนักเรียน ทั้งยังคอยชี้แนะเสมอมาจนผมเขียนหนังสือเล่มนี้ได้สำเร็จ

หากมีข้อผิดพลาดประการใดผมขออภัยไว้แต่เพียงผู้เดียว

ศุภกร บุญเจือ
(อาจารย์โทนี่)

สารบัญ

บทนำ

หลักของการขายสินค้ามูลค่าสูงและลูกค้าองค์กร B2B 10

ภาค 1

เตรียมความพร้อมก่อนขาย 14

บทที่ 1 : ลูกค้าอยู่ที่ไหน 16

บทที่ 2 : ทำการบ้านเกี่ยวกับลูกค้า 24

บทที่ 3 : ถึงเวลาเจาะจงเป้าหมาย 28

บทที่ 4 : รู้เขารู้เรา รู้เขา 32

ภาค 2

ขายสินค้าราคาแพงต้องมีเทคนิค 40

บทที่ 1 : ติดต่อลูกค้าครั้งแรก 42

บทที่ 2 : หาลูกค้าที่ใช่ด้วยหลัก 4 ประการ 52

บทที่ 3 : เทคนิคการทำนัดประชุม 64

บทที่ 4 : นำเสนออย่างมือโปร 68

ภาค 3

เทคนิคปิดการขายขั้นเทพ 76

บทที่ 1 : ติดตามงานให้ได้ผล	78
บทที่ 2 : ทีมงานผู้ตัดสินใจ	86
บทที่ 3 : สุดยอดแห่งการเจรจาต่อรอง	96
บทที่ 4 : เทพแห่งการปิดการขาย	104

ภาค 4

อย่าปล่อยให้ลูกค้าซื้อซ้ำต้องทำแบบนี้ 124

บทที่ 1 : บริหารลูกค้าคนสำคัญ (Key Account Management)	126
บทที่ 2 : เทคนิคการขอ Referral	134
บทที่ 3 : การวิเคราะห์ข้อมูล	142
บทที่ 4 : ใช้เทคโนโลยีช่วยในการขาย	158

บทส่งท้าย

สูตรสำเร็จของการขายสินค้ามูลค่าสูง..... 170

เกี่ยวกับผู้เขียน

SALES

บทนำ

หลักของการขายสินค้า มูลค่าสูง และลูกค้าองค์กร B2B

หากคุณจะต้องขายสินค้าเหล่านี้

- คอนโดและบ้านราคาแพง
- รถยนต์และมอเตอร์ไซด์หรู
- เครื่องประดับราคาแพง
- เครื่องจักรที่ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม
- อุปกรณ์เทคโนโลยีขั้นสูง
- ซอฟต์แวร์ ทั้งที่เขียนเองและรับมาขายจากต่างประเทศ
- การขายคอร์สฝึกอบรมราคาสูง (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์)
- การขายบริการที่ปรึกษา
- การขายโค้ชชิ่ง

สินค้าและบริการเหล่านี้ภาษานักการตลาดเรียกว่า สินค้ามูลค่าสูง สำหรับหลาย ๆ คนอาจจะมองว่าเป็นเรื่องยาก แต่วันนี้การขายสินค้าเหล่านี้และการทำให้ลูกค้าต้องกลับมาซื้อซ้ำจะไม่ใช่เรื่องยากแล้ว ถ้าคุณเข้าใจเทคนิคที่ผมถ่ายทอด

สำหรับคำว่าสินค้ามูลค่าสูง ถ้าวัดจากความรู้สึกของผู้ซื้อทั่วไปแล้ว สินค้าและบริการมูลค่า 6 หลัก (หนึ่งแสนบาท) ขึ้นไปนั้น ถือว่าเป็นสิ่งของมูลค่าสูง (ขึ้นอยู่กับอุตสาหกรรมด้วยนะครับ) หรือบางอุตสาหกรรมต้องระดับ 7 หลัก หรือระดับล้านบาทขึ้นไป

ซึ่งแน่นอนว่าถ้าคุณสามารถขายสินค้ามูลค่าสูงนับตั้งแต่แสนบาทจนถึงหลักหลายล้านบาทขึ้นไป บริษัทของคุณและยอดขายส่วนตัวของคุณก็จะบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้น คุณก็จะทำเงินได้มากขึ้น โดยที่หาลูกค้าใหม่ในจำนวนที่น้อยลง โดยผมจะเปรียบเทียบให้คุณเห็นภาพดังนี้

สมมติว่าคุณจะต้องทำยอดขายให้ได้ 1 ล้านบาท

ตารางที่ 1 : การขายสินค้ามูลค่าต่ำ (Low Price)

มูลค่าสินค้า (บาท)	จำนวนลูกค้า	ยอดขายรวม (บาท)
10,000	100	1,000,000

ตารางที่ 2 : การขายสินค้ามูลค่าสูง (High Price)

มูลค่าสินค้า (บาท)	จำนวนลูกค้า	ยอดขายรวม (บาท)
100,000	10	1,000,000

คุณจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า การที่จะบรรลุเป้าหมายการขาย 1,000,000 บาทนั้น ถ้าคุณขายสินค้าหรือบริการที่อันละ 10,000 บาท จะต้องขายให้ได้ถึง 100 ครั้ง แต่ถ้าสินค้าหรือบริการที่คุณขายอันละ 100,000 บาท คุณปิดการขายเพียง 10 ครั้ง ก็เพียงพอแล้ว

หากคุณขายสินค้าราคาสูงให้เป็น คุณจะทำเงินได้มากขึ้นด้วยจำนวนลูกค้าที่น้อยลง คุณไม่จำเป็นต้องใช้เวลาในการปิดการขายให้บ่อยมากขึ้น คุณสามารถเลือกเฉพาะลูกค้าชั้นดีที่คุณจะสามารถขายสินค้าราคาสูงให้พวกเขาได้เท่านั้น และถ้าคุณทำให้พวกเขาอยู่กับคุณนานขึ้นพวกเขายังต้องการซื้อสินค้าราคาสูงอย่างอื่นจากคุณเพิ่ม และพวกเขายังอาจให้การบอกต่อ (Referral) กับเพื่อนของเขาให้กับคุณอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม การขายสินค้าราคาต่ำกับสินค้าราคาสูง มีความแตกต่างกัน ดังนี้

สินค้าราคาสูง	สินค้าราคาต่ำ
ใช้เวลาปิดการขายนานกว่า	ใช้เวลาปิดการขายที่สั้นกว่า
มีขั้นตอนที่ต้องทำเยอะกว่า	มีขั้นตอนที่ต้องทำไม่เยอะ
มีข้อโต้แย้งจากลูกค้ามากกว่า	ไม่ค่อยจะมีข้อโต้แย้งมาก
จำนวนลูกค้าเป้าหมายน้อยกว่า	จำนวนลูกค้าเป้าหมายมีเยอะกว่า
คนตัดสินใจอาจจะมากกว่าหนึ่งคน	ส่วนใหญ่คนเดียวตัดสินใจได้เลย

ในหนังสือเล่มนี้ ผมจะให้หลักการเป็นขั้นเป็นตอน มันเป็นเรื่องที่ผมเคยใช้แล้วได้ผลในการขายสินค้ามูลค่าสูง แล้วคุณจะสามารถทำตามขั้นตอนที่ผมวางไว้ให้เพื่อปิดการขายได้ในที่สุด และมันจะเพิ่มรายได้ให้กับคุณ อย่ารอช้าครับ พลิกอ่านหน้าถัดไปได้เลยครับ

SALES

ภาค 1

เตรียมความพร้อม ก่อนขาย

ความผิดพลาดอย่างหนึ่งที่ผมพบได้บ่อยมากกับพนักงานขายระดับปานกลางคือ พวกเขาไม่ได้มีการเตรียมพร้อมที่ดีพอก่อนจะขาย คือพอมีสินค้าออกมา เรียนรู้อะไรนิดหน่อยก็ออกสนามไปขายเลย ซึ่งนั่นจะทำให้คุณไม่ต่างกับคู่แข่งคนอื่นในตลาด และจะพบกับความพ่ายแพ้ได้ง่าย

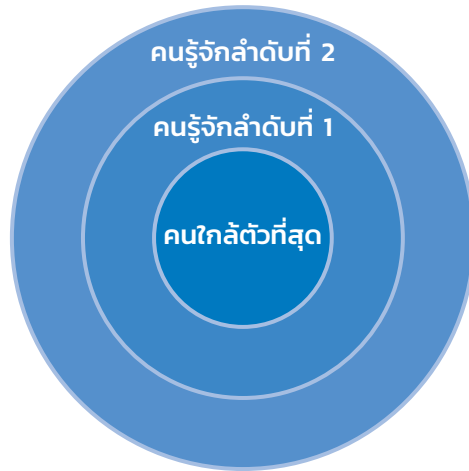
การวางแผนการรบก่อนทุกครั้ง ย่อมจะทำให้คุณมั่นใจและมีโอกาสชนะในศึกนั้นได้มากขึ้น การขายสินค้ามูลค่าสูงก็เช่นเดียวกันครับ คุณควรจะวางแผนให้ดีก่อนที่จะนำเสนอขายสินค้า โดยเฉพาะการค้นหาลูกค้าเป้าหมายว่าพวกเขาอยู่ที่ไหน เมื่อหาพวกเขาเจอแล้วจะรู้ได้อย่างไรว่าพวกเขาใช้กลุ่มเป้าหมายเราหรือไม่ การทำการบ้านเกี่ยวกับลูกค้าให้มากพอ และการรู้จักตัวเอง เข้าใจในสินค้าและบริการของเราให้ดี

บทที่ 1

ลูกค้าอยู่ที่ไหน

อย่างที่ผมแจ้งไว้ในบทนำว่า การขายสินค้าและบริการมูลค่าสูงให้กับลูกค้านั้น คุณไม่จำเป็นต้องหาจำนวนลูกค้าเยอะ ไม่จำเป็นต้องทำการตลาดแบบหว่านแหเพื่อล่อเหยื่อจับปลาทุกตัวในแม่น้ำ สิ่งที่คุณควรทำนั่นคือ หาลูกค้าที่ใช่ (Ideal Client) ของคุณให้เจอ ซึ่งอาจจะมีจำนวนไม่เยอะ แต่ถ้าคุณขายสินค้าและบริการมูลค่าสูงได้แล้ว คุณก็จะบรรลุเป้าหมาย ทำรายได้เพิ่มขึ้นได้อย่างแน่นอน

การที่คุณจะหาลูกค้าที่ซื้อของและบริการมูลค่าสูงจากคุณนั้น ผมแนะนำให้คุณเริ่มจากการใช้ขั้นตอนนี้เพื่อหาลูกค้าที่ใช่สำหรับสินค้าและบริการของคุณ ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาผมได้นำหลักการนี้มาปรับให้เข้ากับยุคสมัยนี้และก่อให้เกิดผลดีได้ ผมอยากให้ดูรูปนี้



รูป 1 : Circle of Connections

จากรูปนี้ ผมอยากให้คุณดูจากวงกลมที่อยู่ด้านในที่สุดนั่นคือ **“คนใกล้ชิดที่สุด”** ผมหมายถึงว่า การที่คุณจะหาสิ่งใหม่ๆ นี้ บางครั้งเกิดจากการที่คุณบอกพ่อ แม่ พี่น้อง ญาติสายตรง คนใกล้ชิดที่สุดนั่นเอง

การหาสิ่งจากคนใกล้ชิดที่สุด

ผมอยากให้คุณบอกเกี่ยวกับการทำงานและธุรกิจที่คุณทำอยู่ตอนนี้ให้พวกเขาเหล่านี้ได้รู้ว่าคุณทำอะไรอยู่ กลุ่มลูกค้าของคุณคือใคร และพวกเขาจะสามารถเป็นกลุ่มลูกค้าของคุณได้หรือเปล่า ผมพบว่าหลายๆ ครั้งที่คุณคิดเอาเองว่า ครอบครัวของคุณ ญาติของคุณคงรู้อยู่แล้วว่าคุณทำงานอะไรอยู่ คุณเลยไม่ได้ใส่ใจพวกเขา ซึ่งจริงๆ แล้วมันอาจจะไม่เป็นเช่นนั้นครับ

คุณควรหมั่นพูดคุย อัปเดตสมำเสมอกับครอบครัว คนใกล้ชิด ของคุณว่าตอนนี้คุณทำงาน ทำธุรกิจอะไรอยู่ คุณอยากได้รับความช่วยเหลือ จากพวกเขาในเรื่องใดบ้าง ถ้าพวกเขาไม่สามารถเป็นลูกค้าของคุณได้ พวกเขารู้จักใครบ้างที่อาจจะใช้สินค้าและบริการของคุณ

ในขณะเดียวกัน คุณควรจะหมั่นอัปเดตจากพวกเขาด้วยเช่นกัน ว่า ตอนนี้พวกเขาทำงานอะไร ธุรกิจด้านไหน และคุณอาจจะเป็นลูกค้า พวกเขาได้ไหม จะมีอะไรที่ช่วยกันได้ “การให้” ก่อนที่จะรับหรือเอานั้น เป็นสิ่งที่เป็นมิตรภาพที่ยั่งยืน และใช้ได้กับทุกยุคสมัย ได้ใช้กับทุกคนตั้งแต่ ครอบครัว จนถึงคนที่เพิ่งรู้จักกัน

ก่อนที่จะไปขั้นตอนถัดไป ผมมี Check List ให้คุณทำก่อน

Check List การหา лидจากคนใกล้ตัวที่สุด

ภายใน 1 เดือนที่ผ่านมา คุณได้มีการเล่าให้ครอบครัวญาติ ใกล้ชิดฟังว่าคุณทำงาน ทำธุรกิจอะไรอยู่

คนใกล้ตัวของคุณเข้าใจว่าสินค้าและบริการของคุณคืออะไร กลุ่มลูกค้าคือใคร

คุณได้รับความช่วยเหลืออะไรบางอย่างจากคนใกล้ตัว เช่น พวกเขาเองก็อยากลองใช้สินค้าของคุณ และพวกเขาแนะนำใครบางคน ที่ อาจเป็นคนใช้สินค้าของคุณ

SALES

ภาค 2

ขายสินค้าราคาแพง
ต้องมีเทคนิค

คุณ อาจคิดว่า ทำไมต้องมาเรียนรู้ขั้นตอนอะไรก่อนที่จะปิดการขายด้วยล่ะ ในเมื่อติดต่อลูกค้าไปครั้งแรกแล้วปิดการขายทันทีเลยไม่ได้หรอก ซึ่งมันมีกรณีแบบนี้บ่อยมากในการขายสินค้ามูลค่าสูงครับที่จะปิดการขายได้ตั้งแต่การติดต่อครั้งแรก

ในการปิดการขายสินค้ามูลค่าสูงนั้น มันจะมีขั้นตอนบางอย่างที่คุณควรจะทำก่อนปิดการขายได้ ในภาคนี้ผมจะให้หลักการที่นักขายระดับมืออาชีพได้นำมาใช้กันทั่วโลก ที่ผมเองและลูกศิษย์ที่ผมสอนก็ได้นำหลักการเหล่านี้มาใช้ในธุรกิจของตัวเองจนประสบความสำเร็จ ซึ่งผมจะสรุปเป็นหลักการที่นำไปใช้ได้จริงในภาคนี้

บทที่ 1

ติดต่อลูกค้า ครั้งแรก

ในภาคที่แล้วผมพูดถึงว่า การติดต่อลูกค้าใน Circle of Connection ลำดับที่สามนั้นคุณสามารถทำ Cold Call (การโทรไปหาคนที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน) เพื่อติดต่อพวกเขาเหล่านั้น อย่างไรก็ตามก่อนที่คุณจะเริ่มทำ Cold Call ผมแนะนำว่าคุณควรมี Sales Call Script ที่ดีเสียก่อน ซึ่งมันเป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยให้คุณมีบทสนทนา Cold Call ที่ยอดเยี่ยมได้ที่เกิดจากการฝึกซ้อมพูดหลายๆ ครั้งจนชำนาญ (เหมือนที่นักกีฬาฝึกซ้อมก่อนแข่งขัน)

โครงสร้างของการโทรครั้งแรกล้วนควรอยู่ในเวลา 3-5 นาทีเท่านั้น ประกอบไปด้วย

- ⇒ เกริ่นนำ Introduction ชื่อตัวเอง ชื่อบริษัท
- ⇒ เช็คว่าลูกค้าสะดวกคุยสายต่อหรือไม่
- ⇒ สิ่งที่ธุรกิจของคุณทำ สินค้าของคุณคืออะไร ประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากธุรกิจของคุณแบบสรุป
- ⇒ ตัวอย่างลูกค้าของคุณที่ใช้สินค้า และบริการ เป็น Success Story แบบสรุปย่อ
- ⇒ สิ่งที่คุณจะขอจากลูกค้าในขั้นตอนนี้ เช่น ขอทำนัดประชุม

การทำ Cold Call นี้ยังประยุกต์ใช้ได้กับเวลาที่คุณไปงาน Networking Event ต่าง ๆ แล้วจะแนะนำตัวเองและเกี่ยวกับธุรกิจให้คนอื่นฟัง ส่วนใหญ่แล้วคนฟังจะไม่มีเวลามากนัก ฉะนั้นคุณจำเป็นจะต้องกระชับในบทสนทนาและให้ได้ใจความครบถ้วน

โครงสร้างในระหว่างการทำ Cold Call

ประโยคพูดเปิดจะต้องชัดเจน แนะนำชื่อตัวเอง บริษัทที่เราทำงานอยู่ จุดประสงค์ของการโทรครั้งนี้ พยายามพูดให้จบภายใน 1 นาที และถามลูกค้าว่าสะดวกคุยต่อหรือไม่

ถ้าลูกค้าไม่สะดวกคุย ให้แจ้งลูกค้าว่าจะขอโทรเข้าไปอีกครั้งหนึ่ง ขอทราบเวลาและวันที่ลูกค้าจะสะดวกคุยอีกครั้ง แล้วให้วางสาย อย่า ยื้อเวลาคุยกับลูกค้าต่อ


ถ้าลูกค้าสะดวกคุยต่อ ให้แจ้งว่าเราอยากนำเสนอสินค้า บริการ ให้กับบริษัทของลูกค้า แนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริษัทของเราภายใน 1-3 นาที ไม่จำเป็นต้องใช้เวลาเยอะมากในตอนนี ให้ใช้เวลาที่มากขึ้นตอน ประชุมนำเสนอจะดีกว่า หากเรามีกรณีศึกษาจากลูกค้ารายอื่นที่เคยใช้ สินค้า บริการของเราแล้วได้ประโยชน์อะไรให้แจ้งไปด้วยอย่างสั้นกระชับ และพยายามขอทำนัดหมายทันทีว่าจะขออีเมลรายละเอียดสินค้าไปให้ และจะขอระบุวันที่ทำนัดประชุมให้ลูกค้าช่วย Confirm กลับ

ก่อนวางสายให้แจ้งลูกค้าว่าหลังอีเมลจะขอโทรไปหาอีกครั้งใน อีก 1-3 วัน และพูดขอบคุณลูกค้าทุกครั้ง

ตัวอย่างของ Sales Call Script ที่พนักงานขายบริษัทของผมใช้ในการทำ Cold Call

สวัสดีครับ ผมโทรมาจากบริษัท Team Success เราเป็น B2B Sales Agency ให้บริการด้านการหาลีดใหม่ ๆ การทำนัดประชุม โดยผม จะมี Telesales ให้บริการ โดยที่พี่ไม่ต้องลงทุนด้านการจ้างพนักงานขาย หรือ Telesale ของตัวเอง โดยจะทำให้พี่เพิ่ม Sales Pipeline ได้ในเวลาอันรวดเร็วและถึงเป้าการขายได้ครับ

ตอนนี้พี่มีเวลาสะดวกคุยสักครู๋ไหมครับ

 (หากลูกค้าไม่สะดวก) ผมจะติดต่อพี่ได้อีกครั้งวันเวลาไหนที่พี่จะสะดวกครับ

 (หากลูกค้าสะดวก ให้พูดต่อที่บทรสนทนาถัดไป)

บริการของเรา มี 2 ส่วนด้วยกันครับ

1. Outsource Telesales เราจะจัดสรรคนที่จะมาช่วยพี่ในเรื่อง การโทรหาลีดให้ นัดประชุมให้ เสมือนเป็นผู้ช่วยส่วนตัวในด้านการขาย โดยเรามีหลาย Package ด้วยกันให้พี่เลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมด้วยนะครับ

2. Soft Skill Training and Consultant เรามีวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ ด้านการพัฒนาทักษะ Soft Skill ด้านการขาย การเจรจาต่อรองที่จะช่วยให้พนักงานขายในองค์กรพี่พัฒนาได้อย่างก้าวกระโดด และเรามีบริการเป็นที่ปรึกษาด้านธุรกิจเพื่อดูแลกันในระยะยาว และหาจุดปรับปรุงให้องค์กรพี่ด้วยครับ

(หยุดสัก 2-3 วินาที เพื่อรอฟังคำพูดหรือคำถามจากลูกค้า หากไม่มีให้เข้าสู่บทสนทนาถัดไป)

พี่ฟังแล้วมีความสนใจในบริการไหนของเราบ้างครับ และมีคำถามอะไรบ้างไหมครับ (ซึ่งให้จดคำถามของลูกค้าเอาไว้ ถ้าตอบไม่ได้ในทันที ให้แจ้งว่าจะไปหาข้อมูลมาให้)

หากพี่ไม่ได้มีคำถามอะไรเพิ่มเติม ผมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมจากทางพี่นะครับ

คำถามที่ควรถามใน Call แรก (เลือกถามบางข้อก็ได้ หากเวลา
ลูกค้ามีจำกัด)

- ➔ ปัจจุบัน พี่มีวิธีหาลีดใหม่ๆ ยังไงบ้างครับ
- ➔ ปัจจุบันพี่มีทีมงานขาย ทีมงานการตลาดกี่คนครับ
- ➔ พี่มองหาวิธีเพื่อ Sales Pipeline เพิ่มยอดขายอย่างไรบ้าง
ครับในปีนี้
- ➔ พี่วางแผนจัดงานสัมมนาในปีนี้อย่างไรครับ และพี่จะหาฐาน
ลูกค้ามาเชิญอย่างไรครับ
- ➔ พี่มีแผนในการหาลีดทางการตลาดทางช่องทางไหนบ้างครับ
- ➔ พี่มองหาวิธีอะไรบ้างในการเพิ่มยอดขายในปีนี้อย่างไรครับ
- ➔ พี่มีการฝึกอบรมด้าน Soft Skill ให้กับองค์กรอย่างไรบ้างครับ
- ➔ Skill ทางด้านไหนที่พี่คิดว่าพนักงานขายของพี่ยังขาดอยู่บ้าง
ครับ

(หลังจากที่ได้ข้อมูลจากลูกค้ามาพอสมควร)

ผมขออีเมลพี่ด้วยนะครับ เพื่อจะได้ส่งข้อมูลไปให้คุณเพิ่มเติม

ผมขอบคุณพี่สำหรับเวลาในครั้งนี้นะครับ แล้วผมจะโทรติดต่อพี่
อีกครั้งในอีก 2-3 วันข้างหน้าครับ

ซึ่งคุณสามารถปรับแต่ง Sales Call Script นี้ได้ตามความเหมาะสม
กับธุรกิจของคุณ

เช่นเดียวกันการส่งอีเมลไปหาคนที่ไม่รู้จักก็ตามเพื่อให้พวกเขาสนใจในบริการของคุณ เนื้อหาในอีเมลนั้นที่จะส่งไปหาพวกเขาครั้งแรกก็ไม่ได้ต่างไปจากคำพูดในบทสนทนาข้างต้นมากนัก แต่อาจจะต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนบางคำจากภาษาพูดให้เป็นภาษาเขียน

โครงสร้างของอีเมลที่ดี

⇒ หัวข้ออีเมลไม่ควรเขียนถึงชื่อบริษัท ชื่อสินค้าหรือบริการของคุณ แต่ให้เขียนเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่สินค้าและบริการของคุณจะทำให้พวกเขาได้ เช่น สำหรับบริษัทผม นี่คือนตัวอย่างหัวข้ออีเมลที่ผมส่งให้ลูกค้า “Increase your sales pipeline”, “Lead gen service”, “Tool for win your deals faster” ทั้งนี้หัวข้อจะเป็นภาษาไทยก็ได้ครับ

⇒ เนื้อหาในอีเมล ควรประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลัก

1. บทเกริ่นนำ แนะนำตัวคุณและบริษัทอย่างสั้น ซึ่งถ้าคุณได้รับการ Referral มา หรือรู้จักกันผ่านจากที่ไหนให้ระบุไปด้วยครับ อาจจะพูดถึงบางอย่างเกี่ยวกับบริษัทหรือลูกค้าที่คุณได้รับข่าวมา เช่น “Hi Khun Somchai. This is Tony we connected via LinkedIn. I heard that you are looking for increase sales pipeline and hiring for tele sales. My service help you on this. Team Success we are B2B tele sales outsource and lead gen service.”

2. **ช่วงกลาง** ให้บอกเกี่ยวกับประโยชน์และลูกค้าอ้างอิงที่คุณเคยได้ไปช่วยพวกเขา เพื่อสร้างความน่าไว้วางใจมากขึ้น เช่น “I am helping company xxx for telesales outsource for lead gen and appointment setting. They can increase their sales pipeline by 20-30% faster than before. You can referrel to our testimonial website here xxx”
3. **ช่วงท้าย** จะต้องมีการ Call to Action เสมอว่า ขั้นตอนต่อไปจะเป็นอย่างไร ซึ่งผมแนะนำให้ขอทำนัดประชุม และขอนัดเวลาในการโทรไปพูดคุยให้รายละเอียด เช่น “Can we have a video call 30 minutes on next Tuesday at 10 am or 2 pm ? I would like to learn more about your challenge and how I can help you.”

ซึ่งคุณจะเขียนทั้งหมดเป็นภาษาไทยก็ได้ หากคุณคิดว่ากลุ่มลูกค้าในลูปอีเมลทั้งหมดเป็นคนไทย แต่หากคุณคิดว่าในลูปอีเมลอาจจะมีบางคนนั้นเป็นคนต่างชาติและอ่านภาษาไทยไม่ออก คุณควรที่จะเริ่มต้นเขียนอีเมลเป็นภาษาอังกฤษตั้งแต่แรก

สมัยนี้นั้น Social Media ที่เป็นช่องทางให้ Chat มีอยู่เยอะ สำหรับคนไทยที่ใช้อยู่ ๆ ก็เช่น Line Chat, Facebook Messenger คุณไม่ควรนำข้อความที่เขียนในอีเมลส่งหาลูกค้าทั้งหมดไปใส่ในช่องทาง Chat เหล่านี้ เพราะว่าคุณประสงค์จะต่างกันออกไป ช่องทาง Chat นั้นจะเน้นข้อความ