

หลักสูตรเพิ่มยอดขายและพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วย MBTI (Sales Boost and Relationship Development By MBTI)

หลักการและเหตุผล

เป็นการนำ MBTI มาใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพิ่มยอดขาย โดยใช้ความเข้าใจในลักษณะบุคลิกภาพของลูกค้าเป็นพื้นฐาน ด้วยเทคนิคการผสมผสานระหว่างทฤษฎี MBTI (Myers-Briggs Type Indicator) ที่ช่วยในการวิเคราะห์และเข้าใจลักษณะบุคลิกภาพของลูกค้าและเสริมทักษะการขายอันเป็นเอกลักษณ์ ผู้เรียนในหลักสูตรนี้จะได้เรียนรู้เครื่องมือและเทคนิคในการปรับปรุงทักษะการสื่อสารและการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าและความต้องการที่แตกต่างกัน ผ่านการประยุกต์ใช้แนวคิด MBTI เพื่อสร้างความเข้าใจลึกซึ้งในลักษณะบุคลิกภาพของลูกค้า รวมถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงและมีความสอดคล้องกับลูกค้าแต่ละบุคคล

การเรียนรู้ผ่านกิจกรรมที่ช่วยในการประยุกต์ใช้ความเข้าใจในลักษณะบุคลิกภาพของลูกค้าในกระบวนการขาย ผ่านการฝึกฝนทักษะเชิงปฏิบัติและสร้างบทบาทสมมติในสถานการณ์จำลอง (role play) เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในการใช้ความเข้าใจลักษณะบุคลิกภาพของลูกค้าในการเพิ่มยอดขายและสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนและมีประสิทธิภาพกับลูกค้า

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับบุคคลที่มีความสนใจในการเรียนรู้เทคนิคการขายที่เน้นการสร้างความสัมพันธ์และความสอดคล้องกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรด้านการขาย, ผู้บริหารฝ่ายการตลาด, หรือผู้กำหนดนโยบายขายในองค์กร

วัตถุประสงค์

- เข้าใจลักษณะบุคลิกภาพของลูกค้า: เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจและรู้จักลูกค้าในมุมมองทางบุคลิกภาพ ซึ่งช่วยในการวิเคราะห์และเข้าใจความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า: เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ทักษะการสื่อสารและการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าแต่ละบุคลิกภาพ และสร้างความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงและมีความสอดคล้องกับลูกค้า
- เพิ่มยอดขายอย่างมีประสิทธิภาพ: เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เทคนิคการขายที่เป็นเอกลักษณ์และมีประสิทธิภาพในการปรับแต่งวิธีการขายให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละบุคลิกภาพ และเพิ่มยอดขายอย่างมีประสิทธิภาพ
- พัฒนากิจกรรมการสื่อสาร: เพื่อให้ผู้เรียนพัฒนากิจกรรมการสื่อสารที่ดีเพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- ปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้า: เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีและที่จำได้ให้กับลูกค้า ที่สอดคล้องกับลักษณะบุคลิกภาพของลูกค้าแต่ละบุคคล

กลุ่มเป้าหมาย

- บุคลากรด้านการขาย
- บุคลากรด้านการตลาด
- หัวหน้า/ผู้บริหารฝ่ายขาย หรือการตลาด

ระยะเวลาการอบรม

1 วัน / 6 ชั่วโมง (9.00 น. - 16.00 น.)

หัวข้อการอบรม*

Module 1 : เพราะเราแตกต่างกัน:เข้าใจความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์

1. แนะนำ MBTI และบุคลิกภาพทั้ง 16 แบบ
2. ค้นหา type ของตัวเองด้วยแบบทดสอบและเรียนรู้ความถนัดแต่ละแบบ
3. เข้าพื้นฐานใจการทำงานของ MBTI
4. ลักษณะบุคลิกภาพ MBTI ของทีมขาย เพื่อการบริหารทีมอย่างสมดุล

Module 2 : การบริหารคนด้วย MBTI

1. เข้าใจการสื่อสารของกันและกันผ่านเครื่องมือ MBTI
2. เรียนรู้ทักษะการต่อรองผ่านการรับรู้ Temperament
3. สร้างสถานการณ์ฝึกปฏิบัติการสื่อสารกับลูกค้าที่มีลักษณะบุคลิกภาพต่างกัน

Module 3 : การบริหารจัดการตนเองและทีม

1. เรียนรู้ทักษะการประเมินลักษณะของลูกค้าได้โดยการสังเกตพฤติกรรมและปฏิสัมพันธ์แม้ไม่ได้ทำแบบประเมิน MBTI
2. การบูรณาการและวางแผนกลยุทธ์การขายโดยใช้ข้อมูลจากการสำรวจ MBTI เพื่อให้เข้ากับลักษณะบุคลิกภาพของลูกค้า
3. สร้างข้อตกลงและเป้าหมายของทีมขาย ระบุสิ่งหรือทักษะที่ต้องการปรับปรุง พร้อมทั้งแนะนำแนวทางในการทำ action plan ในการบริหารทีมขายด้วย MBTI Type table

รูปแบบการฝึกอบรม

1. อบรมภายใน In-house Training
2. สถานที่ใช้ห้องประชุม (จัดคลาสรูม) ไมโครโฟน เครื่องขยายเสียง และเครื่องฉาย Projector
3. จัดโต๊ะเป็นกลุ่ม
4. เอกสารประกอบการอบรม
5. การบรรยายแบบมีส่วนร่วม / ฝึกปฏิบัติ Workshop / นำเสนองานกลุ่ม
6. รูปแบบการเรียนรู้ 70:30

วิทยากร

[อ.เอก - วสุวิส มอญซาม](#) (ดูประวัติ)

วิมังสา ทรนนิ่ง

