

หน่วยที่ 9

กระบวนการขาย



วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เข้าใจกระบวนการขายตั้งแต่ต้นจนจบ
2. สามารถอธิบายแต่ละขั้นตอนในกระบวนการขายได้
3. นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์การขายจริงได้



ความหมายของการขาย

1. กระบวนการโน้มน้าวใจให้ลูกค้ายินยอมซื้อสินค้าหรือบริการ
2. เป็นกิจกรรมที่สร้างรายได้ให้กับธุรกิจ
3. การขายที่ดีคือการช่วยลูกค้าแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการ



กระบวนการขาย (Selling Process)

ประกอบด้วย 7 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

1. การแสวงหาลูกค้า (**Prospecting**)
2. การเตรียมตัวก่อนการขาย (**Pre-approach**)
3. การเข้าพบลูกค้า (**Approach**)
4. การนำเสนอสินค้า (**Presentation**)
5. การตอบข้อโต้แย้ง (**Handling Objections**)
6. การปิดการขาย (**Closing**)
7. การติดตามผลหลังการขาย (**Follow-up**)



1. การแสวงหาลูกค้า (Prospecting)

- หาลูกค้าที่มีโอกาสซื้อจริง
- ใช้ช่องทางเช่น โทรศัพท์, ออนไลน์, บูธแสดงสินค้า



เคล็ดลับ: ใช้ฐานข้อมูลเก่า, การแนะนำ
จากลูกค้าเดิม



2. การเตรียมตัวก่อนการขาย (Pre-approach)

- ศึกษาข้อมูลลูกค้า
- เตรียมความรู้สินค้าและเอกสารการขาย
- ตั้งเป้าหมายของการเข้าพบ



3. การเข้าพบลูกค้า (Approach)

- ทักทายอย่างสุภาพ สร้างความประทับใจ
- สร้างบรรยากาศการสื่อสารที่ดี



รูปแบบ: เริ่มด้วยการถาม, แสดงสินค้า,
หรือการให้ทดลองใช้



4. การนำเสนอสินค้า (Presentation)

- อธิบายจุดเด่นสินค้าและประโยชน์
- เน้นประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ
- ใช้ภาพ วีดีโอ หรือตัวอย่างสินค้า



5. การตอบข้อโต้แย้ง (Handling Objections)

- ฟังอย่างตั้งใจ
- ตอบข้อสงสัยด้วยข้อมูลและความจริง
- อย่าขัดแย้งกับลูกค้า แต่เน้นความเข้าใจ



6. การปิดการขาย (Closing)

- สังเกตสัญญาณว่าลูกค้าพร้อมซื้อ
- เสนอโปรโมชั่น/เงื่อนไขพิเศษ
- กด้าตัดสินใจขอคำสั่งซื้ออย่างสุภาพ



7. การติดตามผล (Follow-up)

- โทรติดตามหลังการขาย
- แก้ไขปัญหาหลังการใช้สินค้า
- สร้างความสัมพันธ์ระยะยาว



กรณีศึกษา

สถานการณ์จำลอง: ขายเครื่องฟอกอากาศให้
ลูกค้าที่มีลูกเล็ก

→ นักเรียนวิเคราะห์ขั้นตอนการขาย

→ แบ่งกลุ่มซ้อมการขาย



กิจกรรมกลุ่ม

หัวข้อ: วางแผนกระบวนการขายสินค้า
1 ชนิด

- ระบุสินค้า
- วางแผนแต่ละขั้นตอน
- ข้อมูลบาทบาทสมมติผู้ขาย-ผู้ซื้อ

