

สารบัญ

บทที่ 1	Concept เกี่ยวกับการขาย	1
	ผู้มุ่งหวัง V.S. ลูกค้า	2
	ความสำคัญของการขาย	4
	การขาย V.S. การตลาด	7
	หีบห่อของพนักงานขาย	9
	นักขายโดยการฝึกหัด V.S. นักขายโดยกำเนิด	13
	ศิลปะการขาย	14
	วงจรของการวางแผนการขายสำหรับพนักงานขาย	26
	ยอดนักขายต้อง Do The Right Thing +	
	Do The Thing Right	36
	จะเป็นยอดนักขายต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา	37
	วิธีการที่จะขายให้ลูกค้าให้ได้มีอยู่ถึง ∞ (อินฟินิตี้) วิธี	40
	ข้อดีของอาชีพการขาย	47
	สาเหตุความล้มเหลวของพนักงานขาย	48
	ความยากลำบากในการขายในทศวรรษที่ 2000	50
	งานในหน้าที่ของพนักงานขาย	51
	สิ่งที่จะมาจำกัดความสามารถในการขายของพนักงานขาย	52
	Salesman's Life Cycle	58
	Pareto's Law ในงานขาย	61
	แนวทางการทำสถิติในการขาย	64
	คำถามที่ต้องตอบให้ได้เพื่อให้ยอดการขายของเราเพิ่มขึ้น	68

	ข้อเสนอแนะในการเพิ่มยอดขายให้กับลูกค้า	69
	นิสัยที่ดีที่พนักงานขายควรมีเพื่อช่วยในการเพิ่มยอดขาย	70
	กิจกรรม A-Z เพื่อให้ประสบความสำเร็จในงานขายทุกวัน	71
บทที่ 2	การเตรียมตัวก่อนออกไปขายจริง	75
	การเตรียมตัวเองของพนักงานขาย	75
	การแต่งกายเพื่อความสำเร็จ	80
	ความสำคัญของทัศนคติต่อความสำเร็จของงานขาย	81
	ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ	82
	ความรู้เกี่ยวกับบริษัทและคู่แข่งชั้น	85
	ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า	86
	ขั้นตอนการตัดสินใจสั่งซื้อ	91
	เราสามารถแบ่งลูกค้าออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ	
	ตาม Social Style	96
	ความรู้เกี่ยวกับการตลาด	104
	ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขาย	104
	ความรู้เกี่ยวกับภาษาร่างกาย	104
บทที่ 3	กระบวนการในการขาย	112
	การหารายชื่อลูกค้า	114
	กระบวนการในการหารายชื่อลูกค้าคือ Prospecting	114
	เครื่องมือที่จะช่วยให้ได้ลูกค้าที่มีคุณภาพ	117
	การเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้า	129
	ทำอย่างไรจึงจะรู้ถึงความต้องการของลูกค้า	138
	การเข้าพบลูกค้า	143
	พนักงานขายที่เก่งต้อง “ขายตัวเอง” ให้ได้	
	ก่อนที่จะขายสินค้า/บริการ	144

วิธีการในการเข้าพบลูกค้า	146
หัวข้อสนทนากับลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ	
“Conversation”	152
กฎในการติดต่อกับลูกค้าเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการขาย	158
การสร้างความสำเร็จโดยใช้ภาษาร่างกาย	159
ขั้นตอนพื้นฐานในการสื่อสารกับลูกค้าด้วย	
ภาษาร่างกายในช่วงของการเข้าพบลูกค้า	160
การเข้าพบลูกค้า	
เทคนิคในการค้นหาความต้องการของลูกค้าโดยใช้คำถาม	168
การเสนอขาย	178
การเสนอขายที่ดี	175
การเสนอขายที่สมบูรณ์แบบ Perfect	182
ประสิทธิภาพในการเสนอขาย Justified	184
การตอบข้อโต้แย้ง	196
เทคนิคการจัดการกับข้อโต้แย้งโดยใช้สูตร	
Y.Q.BAR.ADC	202
ข้อโต้แย้งพิเศษเรื่องราคา	203
การตอบข้อโต้แย้ง “ราคาสินค้า/บริการของคุณ	
แพงเกินไป”	204
การตอบข้อโต้แย้ง “ผมอยากจะทำก่อน”	206
การตอบข้อโต้แย้ง “ผมยังไม่ต้องการซื้อตอนนี้ครับ”	207
การตอบข้อโต้แย้ง “ฉันมีความพอใจติดต่อกับขาย	
กับซัพพลายเออร์เจ้าปัจจุบัน”	210
การตอบข้อโต้แย้ง “เราได้ตัดสินใจว่าจะสั่งซื้อ	
จากรายอื่นแล้ว”	212

การใช้ข้อโต้แย้งให้เป็นประโยชน์ “Benefits”	213
การใช้ภาษาร่างกายเพื่อตอบข้อโต้แย้งของลูกค้า	214
การปิดการขาย	219
หลักการปิดการขาย “Early And Often”	
เร็ว ๆ และบ่อย ๆ	222
เทคนิคการปิดการขาย “Ask For The Order”	225
วงจรของการปิดการขาย	227
วิธีการจัดการกับคำบ่นคือ Welcome	229
การปิดการขายสำหรับพนักงานขายปลีก	232
การปิดการขายสำหรับพนักงานขายให้กับอุตสาหกรรม	234
การปิดการขายสำหรับพนักงานขายส่ง	236
การลาจากลูกค้า	238
การประเมินการปฏิบัติงาน	241
การติดตามผลหลังจากได้รับ Order/	
การให้บริการหลังการขาย	244
การให้บริการที่ดีกับลูกค้า	246
บทที่ 4 การพัฒนาความชำนาญในการขาย	250
บทที่ 5 แบบฟอร์มรายงานของพนักงานขาย	253
บทที่ 6 ความลับสุดยอดของการขาย	271
หนังสืออ้างอิง	273