

**เอกสารประกอบการสอน  
รายวิชา หลักการขาย (3200 – 0002)**

**จารีนา สว่างวงศ์**

**แผนกจัดการศึกษาระบบทวิภาคีและฝึกประสบการณ์วิชาชีพ  
วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการราชดำเนิน**

## คำนำ

เอกสารประกอบการสอนรายวิชา หลักการขาย รหัส 3200-0002 เล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อ เป็นแนวทางในการเรียนการสอน สำหรับอาจารย์ผู้สอนและนักศึกษาสามารถนำไปใช้ในด้านกรเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เอกสารการจัดการเรียนรู้เล่มนี้แบ่งออกเป็น 3 หน่วยประกอบด้วย

หน่วยที่ 1 ความรู้เบื้องต้นของการขาย

หน่วยที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับอาชีพขาย

หน่วยที่ 3 กระบวนการขาย

หลักการ ผู้จัดทำขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนที่มีส่วนร่วมในการจัดเอกสารประกอบการสอนเล่มนี้ หากมี ข้อบกพร่อง ประการใด ขอความกรุณาให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงในการจัดทำเอกสารประกอบการสอนรายวิชา หลักการขาย ให้ดียิ่งขึ้นต่อไปและหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารประกอบการสอน เล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่ออาจารย์ นักศึกษา ตลอดจนบุคคลทั่วไป

อาจารย์ซาริณา สว่างวงษ์

# การประเมินผลรายวิชา

## การวัดและการประเมินผลการเรียน

### 1. วิธีการ

การดำเนินการวัดผลการเรียนวิชานี้ จะแบ่งการประเมินออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การทดสอบกลางภาค กับการสอบปลายภาคเรียน 2. การกำหนดคะแนนระหว่างภาค กับการประเมินปลายภาค ดังนี้

1.1 งานที่มอบหมายในระหว่างเรียน

1.1.1 การนำเสนอหน้าชั้นเรียน 10 คะแนน

1.1.2 การทำแบบฝึกหัด 20 คะแนน

1.1.3 การทำแบบทดสอบ 10 คะแนน

1.2 จิตพิสัยและการร่วมกิจกรรม 10 คะแนน

1.3 ทดสอบกลางภาคเรียนทฤษฎี 30 คะแนน

1.4 ทดสอบปลายภาคเรียนทฤษฎี 20 คะแนน

### 2. เกณฑ์การผ่าน

ผู้ที่สอบผ่านรายวิชานี้ จะต้องผ่านเกณฑ์ดังนี้

2.1 มีเวลาเข้าห้องเรียนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของเวลาเรียนทั้งหมด

2.2 มีคะแนนที่เก็บจากรายสมรรถนะไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของคะแนนรวม

2.3 รายสมรรถนะใดไม่ผ่านร้อยละ 60 ให้ซ่อมเสริมได้ไม่เกิน 1 ครั้ง

2.4 ผลรวมของคะแนนทั้งหมดต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50

### 3. เกณฑ์การให้เกรดตามค่าระดับคะแนน

ร้อยละ 80 –100	ได้เกรด	4.00
ร้อยละ 75 –79	ได้เกรด	3.50
ร้อยละ 70 –74	ได้เกรด	3.00
ร้อยละ 65 –69	ได้เกรด	2.50
ร้อยละ 60 –64	ได้เกรด	2.00
ร้อยละ 55 -59	ได้เกรด	1.50
ร้อยละ 50 –54	ได้เกรด	1.00
ร้อยละ 0 – 49	ได้เกรด	0.00

## หน่วยที่ 1 ความรู้เบื้องต้นของการขาย

มนุษย์ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ล้วนแต่เคยเป็นผู้ซื้อและผู้ขายด้วยกันทั้งสิ้น สิ่งของที่ทำการซื้อขายมีอยู่ 2 ประเภท คือ

1. **สินค้า ( goods )** มีตัวตน สามารถมองเห็นและสัมผัสได้ เช่น ตู้เย็น รถยนต์ กระเป๋า หนังสือ ดินสอ ปากกา เป็นต้น

2. **บริการ ( service )** ไม่มีตัวตน มองไม่เห็น แต่สัมผัสได้ เช่น สามล้อรับจ้างพาผู้โดยสารไปส่งยังจุดหมาย , ช่างตัดเสื้อทำผมชายฝีมือ , นักร้องขายเสียง , ดาราขายบทบาทการแสดง , คนงานก่อสร้างขายแรงงาน , หมอและพยาบาลขายคำรักษาคุณแลคนไข้ , ครูขายวิชาความรู้แก่ศิษย์ เป็นต้น



**ขายสินค้า**



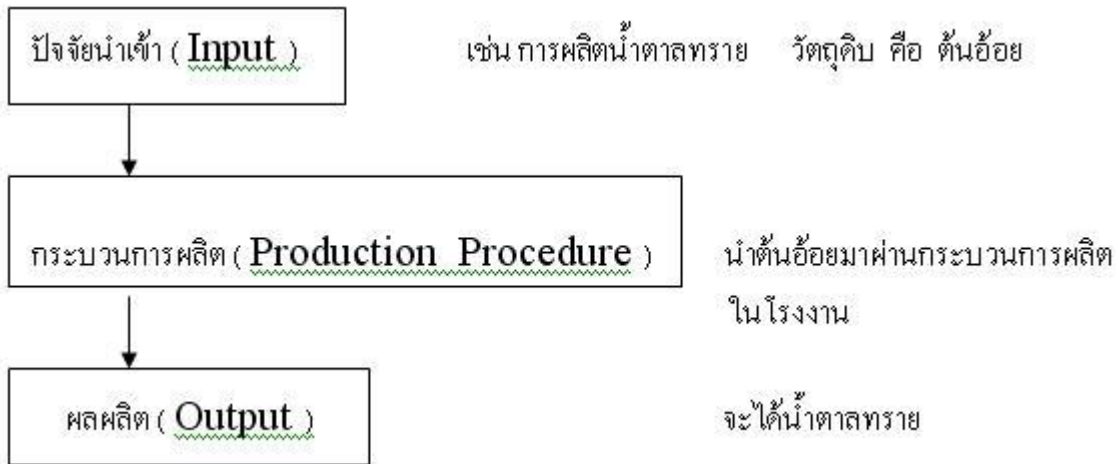
**ขายบริการ**

### องค์ประกอบในหน้าที่ทางธุรกิจ

**ธุรกิจ** หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะประสมประสานทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การ เพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการ มาตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยมีการโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้านั้น ๆ ไปยังผู้บริโภคด้วยความเต็มใจ และองค์กรได้ผลกำไร องค์ประกอบในหน้าที่ทางธุรกิจ มี 4 หน้าที่ คือ

#### 1. หน้าที่การผลิต ( Production Functions)

การผลิต คือ กิจกรรมที่แปรรูปวัตถุดิบให้เป็นสินค้าสำเร็จรูป



วัตถุดิบ



โรงงาน

## 2. หน้าที่การตลาด ( Marketing Functions )

การตลาด หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในทางธุรกิจที่มีผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการจากผู้ผลิต ( มีการโอนกรรมสิทธิ์ โดยอาศัยกลไกการแลกเปลี่ยน ) ไปยังผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ เพื่อให้ได้รับความพอใจ ขณะเดียวกันก็ต้องบรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการด้วย กิจกรรมหลักทางการตลาดเรียกว่า “ ส่วนผสมทางการตลาด ” ( Marketing Mix ) หรือ “ 4 P's ” ประกอบด้วย

1. **ผลิตภัณฑ์ ( Product )** ที่ต้องมีการสำรวจ วิจัย ออกแบบ พัฒนา เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด
2. **ราคา ( Price )** มูลค่าของสินค้าหรือบริการที่อยู่ในรูปตัวเงิน การตั้งราคาต้องคำนึงถึงอำนาจซื้อ ราคาคู่แข่ง กำไรที่ต้องการ วงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ ส่วนลด และสินเชื่อ
3. **การจัดจำหน่าย ( Place )** วิธีการกระจายสินค้าหรือบริการให้ไปถึงมือผู้บริโภค
4. **การส่งเสริมทางการตลาด ( Promotion )** เพื่อบอกให้ผู้บริโภคได้รู้จักและยอมรับสินค้าหรือบริการได้ง่าย โดยการโฆษณา ตด แจก แคม ชิงโชค คุปอง



การนำสินค้าไปจำหน่ายในงานแสดงสินค้าที่อินแพค เมืองทองธานี

### 3. หน้าที่ทางการเงินและบัญชี ( Finance and Accounting Function)

ดูแลในเรื่องการจัดหาทุน การใช้จ่ายเงิน แล้วนำข้อมูลมาจัดทำงบการเงิน คือ งบดุล เพื่อแสดงสถานะของกิจการ และงบกำไรขาดทุน เพื่อแสดงผลการดำเนินงานในรอบ 1 ปี



### 4. หน้าที่ทางบุคลากร ( Personel Function )

คือการจัดหาบุคลากรให้เหมาะสมกับงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการคัดเลือก ฝึกอบรม ประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการจูงใจ และควบคุม โดยยึดหลักการ Put the right man in the right job



คนมีใช้เครื่องจักร ต้องการความรัก และความหวัง

### ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร

คือสิ่งต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่เพื่อใช้ในการดำเนินงาน มีอยู่ 4 ประเภท เรียกสั้น ๆ ว่า “4 M's” ประกอบด้วย

1. คน ( Men) บุคลากรในองค์กร
2. เงินทุน ( Money) เงินทุนที่ใช้ในการดำเนินกิจการ
3. วัสดุอุปกรณ์ ( Material) ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการ
4. การจัดการ (Management) วิธีการบริหารปัจจัย 3 ข้อข้างต้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร



คนและการบริหารจัดการ



เงินทุน



วัสดุอุปกรณ์

### ความสำคัญของหน้าที่ทางการตลาด ( Marketing Function )

หน้าที่ทางการตลาดประกอบด้วย

1. การขาย ( Selling ) เพื่อให้เกิดการโอนกรรมสิทธิ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค ต้องมีการแสวงหาผู้บริโภค มีการกระตุ้นให้เกิดความต้องการซื้อโดยมีเงื่อนไขและข้อตกลงในการขาย

2. การซื้อ ( **Buying** ) ซื้อมาเพื่อผลิตหรือจำหน่าย กิจการต้องรู้ว่าซื้ออะไร ( what ) จากแหล่งใด ( where ) อย่างไร ( how )
3. การขนส่ง ( **Transportation** ) แบบใดเหมาะสมกับสินค้าและไปถึงมือผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและปลอดภัย
4. การจัดมาตรฐาน การจัดลำดับชั้นของสินค้า ( **Standardizing and Grade** ) เพื่อให้ผู้บริโภคได้ซื้อสินค้าได้ตามอำนาจซื้อและความพึงพอใจของตน
5. การเก็บรักษาสินค้า ( **Storing** ) เพื่อป้องกันสินค้าขาดตลาด และสินค้ามีคุณภาพดีไม่เสื่อมสภาพหรือสูญหาย
6. การประกันภัย ( **Insurance** ) เพื่อลดภาระความเสี่ยงภัย โดยประกันภัยสินค้ากับบริษัทประกัน
7. การให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ( **Financial Helping** ) การกำหนดว่าจะขายสินค้าในระบบเงินสดหรือเงินเชื่อ เงื่อนไขทางการค้าเป็นอย่างไร
8. การหาข้อมูลทางการตลาด ( **Market Information** ) ต้องมีการทำวิจัยตลาด เพื่อให้ได้ข้อมูลทางการตลาดมาพัฒนาสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุด

จะเห็นได้ว่า การขายนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการตลาด และการตลาดจะประสบความสำเร็จได้นั้น ก็ต้องใช้หน้าที่ทางการตลาดทั้ง 8 ข้อให้เกิดประสิทธิภาพ หรืออีกนัยหนึ่ง การขายจะประสบความสำเร็จได้ ก็ต้องมีหน้าที่ทางการตลาดที่มีคุณภาพเช่นกัน

**อันใดเดือดร้อนเขา สบายเรา อย่าทำ**

**อันใดเดือดร้อนเรา สบายเขา อย่าทำ**

**อันใดเดือดร้อนเขา เดือดร้อนเรา อย่าทำ**

**อันใดไม่เดือดร้อนเขา ไม่เดือดร้อนเรา จงพูด จงคิด และกระทำเถิด**

### **แบบฝึกหัด**

จงตอบคำถามให้ถูกต้อง

1. 4 P's หมายถึง อะไรบ้าง
2. 4 M's หมายถึง อะไรบ้าง
3. จงยกตัวอย่าง สินค้า และ บริการ มาอย่างละ 5 ชนิด
4. ผลผลิต คือ ข่าวสาร อยากทราบว่า ปัจจัยนำเข้า และกระบวนการผลิตเป็นอย่างไร
5. การขาย หมายถึง อะไร



## หน่วยที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับอาชีพขาย

งานขายมีความแตกต่างกัน เพราะสินค้าแต่ละประเภทกว่าจะถึงมือผู้บริโภค ต้องผ่านการขายมาเป็นทอด ๆ นับตั้งแต่วัตถุดิบ จนถึงสินค้าสำเร็จรูป และนำจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภคในแต่ละขั้นตอนต้องใช้พนักงานขายทั้งสิ้น ดังนั้นวิธีการดำเนินการขายจึงแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้า ซึ่งพนักงานขายต้องใช้ความรู้ ความสามารถในการเสนอขายให้กับผู้บริโภคแต่ละคนที่มีความต้องการแตกต่างกัน ด้วยความสำเร็จในการขายสินค้าได้นั้น พนักงานก็จะได้ค่าตอบแทนแตกต่างกันด้วย

### ช่องทางการจัดจำหน่าย

มี 2 วิธี คือ

#### 1. จำหน่ายโดยตรง ผู้ผลิตนำสินค้าไปจำหน่ายแก่ผู้บริโภคโดยตรง มี 2 วิธี

1.1 ระบบขายตรง ( Direct Sales ) หรือ Personal Selling พนักงานขายติดต่อขายเผชิญหน้ากับลูกค้าโดยตรง ไม่ผ่านคนกลางใด ๆ ทั้งสิ้น

1.2 ระบบขายทางอ้อม ( Indirect Sales) พนักงานขายไม่ได้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง แต่ใช้วิธีการส่งเสริมการขาย โดยการโฆษณา เช่น การขายเครื่องออกกำลังกายทางโทรทัศน์ , ขายทางไปรษณีย์ เช่น การสั่งซื้อทางไปรษณีย์ , ขายโดยเครื่องจักร เช่น ขายกระดาษชำระโดยหยอดเหรียญ เป็นต้น

#### 2. การขายโดยผ่านคนกลาง (Indirect Channel) มี 2 วิธี

2.1 พ่อค้าคนกลาง เช่น พ่อค้าส่ง , พ่อค้าปลีก

2.2 ตัวแทนจำหน่าย



แผนภูมิแสดงช่องทางการจำหน่ายสินค้า

## ประเภทของร้านจำหน่ายสินค้าที่ควรรู้จัก

### 1. ห้างสรรพสินค้า ( Department Store ) , ศูนย์การค้า ( Sopping Center )

สามารถซื้อสินค้าทุกชนิดได้ที่นี้ มีโรงภาพยนตร์ ศูนย์อาหาร ซูเปอร์มาร์เก็ต ที่จอดรถ ร้านค้าย่อยอื่น ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน พื้นที่กว้างขวาง เช่น เซ็นทรัลลาดพร้าว พิวเจอร์ปาร์ครังสิต แฟชั่นไอส์แลนด์

### 2. ซูเปอร์มาร์เก็ต ( Super market ) , ร้านสรรพอาหาร

เป็นร้านแบบบริการตนเอง มีเครื่องอุปโภคบริโภค อาหารสด เช่น ฟูดโลอนส์ ฟูดแลนด์ ท็อปส์ เฟรชมาร์ช

### 3. ร้านสะดวกซื้อ ( Convenion Store ) , ร้านขายของชำ , ร้านโชห่วย

ขายสินค้าอุปโภคบริโภคที่ใช้ประจำวัน ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน แถวป้ายรถเมล์ , ในโรงพยาบาล , โรงเรียน , ปั้มน้ำมัน มีบริการความสะดวกอื่น ๆ เช่น รับชำระค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ บริการ 24 ชั่วโมง เช่น เซเว่น – อีเลฟเว่น , แฟมิลี่มาร์ช , จีพี เป็นต้น

### 4. ร้านขายสินค้าเฉพาะอย่าง ( Special Store )

ขายสินค้าเฉพาะเจาะจง เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า , เสื้อผ้า ฯลฯ

### 5. ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ( Super Center )

มีลักษณะของซูเปอร์มาร์เก็ต ผสมกับห้างสรรพสินค้า เน้นลูกค้าระดับกลาง เน้นจำหน่ายเครื่องนุ่งห่ม ขายอาหารเป็นรายการเสริม เช่น ห้างโลดส์ บิ๊กซี

### 6. ร้านค้าปลีกครบวงจร ( Hyper Market )

ขายอาหารเป็นหลัก ขายเครื่องนุ่งห่มเป็นรายการเสริม จำหน่ายสินค้าราคาประหยัด เช่น คาร์ฟูร์

### 7. ร้านขายส่งขนาดใหญ่ ( Cash and Carry Store )

คล้ายคลังสินค้า ตั้งอยู่แถวชานเมือง บริการตนเอง บริเวณกว้าง ชำระเงินสด และต้องเป็นสมาชิก เช่น แมคโคร

### 8. ร้านขายสินค้าราคาเดียว ( One Price Store )

จำหน่ายสินค้าราคาเดียวทั้งร้าน เช่น ร้าน Just 25 , ร้าน Red dot อยู่ในห้างแฟชั่นไอแลนด์ , เซ็นทรัลหัวหมาก

### 9. ร้านค้าแบบแฟรนไชส์ ( Franchise )

ระบบธุรกิจที่ประกอบด้วยเจ้าของลิขสิทธิ์ถ่ายทอดวิชาการการทำธุรกิจทุกอย่างให้แก่ผู้รับสิทธิอย่างใกล้ชิด และผู้รับสิทธิ์จะต้องจ่ายค่าธรรมเนียมในการใช้ชื่อการค้าเป็นค่าธรรมเนียมแรกเข้ารวมทั้งค่าตอบแทนในระบบ เช่น ค่าตอบแทนเป็นเปอร์เซ็นต์จากยอดขาย ยอดซื้อ ค่าโฆษณา ค่าอบรม ฯลฯ

## ประเภทของพนักงานขาย

พนักงานขายปฏิบัติงานขายในฐานะพนักงานขายของผู้ผลิต ของพ่อค้าส่ง ของพ่อค้าปลีก หรือของตัวแทน ซึ่งจะมีชื่อเรียกต่างกัน

### 1. ผู้แทนขาย หรือ ตัวแทนขาย ( Sales Representatives ) หรือ พนักงานขายตัวแทน

พนักงานขายที่นำแคตตาล็อกไปเสนอขาย อธิบายรายละเอียด แล้วรับใบสั่งซื้อส่งกลับมายังบริษัท มีกรรมสิทธิ์ในสินค้า ซื้อมาจากบริษัทแม่ แล้วจัดจำหน่ายเอง เช่น ขายรถยนต์

### 2. พนักงานขายเงินสด ( Cash Sales )

พนักงานขายที่ขายสินค้าต่าง ๆ เป็นเงินสด

### 3. พนักงานขายสินเชื่อ ( Credit Sales )

พนักงานขายที่สามารถพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้าได้

### 4. พนักงานขายหน่วยรถ ( Mobile Sales )

พนักงานขายที่นำสินค้าไปส่งตามใบสั่งซื้อ และนำสินค้าไปขายให้ลูกค้ารายใหม่ด้วยมักพูดภาษาท้องถิ่นได้

### 5. พนักงานขายหน้าร้าน ( Counter Salesman )

พนักงานขายที่ยืนขายประจำตู้สินค้า คอยให้ลูกค้าเดินมาซื้อ แล้วให้รายละเอียดสินค้า ชักงูใจลูกค้า มักมีเครื่องแบบประจำ

### 6. วิศวกรขาย ( Sales Engineer )

พนักงานขายที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าอุตสาหกรรม เช่น เครื่องจักร ต้องเป็น พนักงานขายที่มีความรู้ด้านนี้เป็นอย่างดี

### 7. พนักงานขายยา ( Detail Salesman )

พนักงานขายที่ต้องรู้คุณสมบัติของยา มีวุฒิที่เกี่ยวข้อง

### 8. พนักงานขายสมาชิก ( Membership sales )

พนักงานขายจะชักงูใจให้ลูกค้าสมัครเป็นสมาชิก พร้อมยื่นเงื่อนไขที่ดีให้ลูกค้า เช่น พนักงานขายเครดิตการ์ด American Express , บัตรเครดิตของธนาคารต่าง ๆ เป็นต้น



## พนักงานขายหน้าร้าน

### โอกาสและความก้าวหน้าของพนักงานขาย

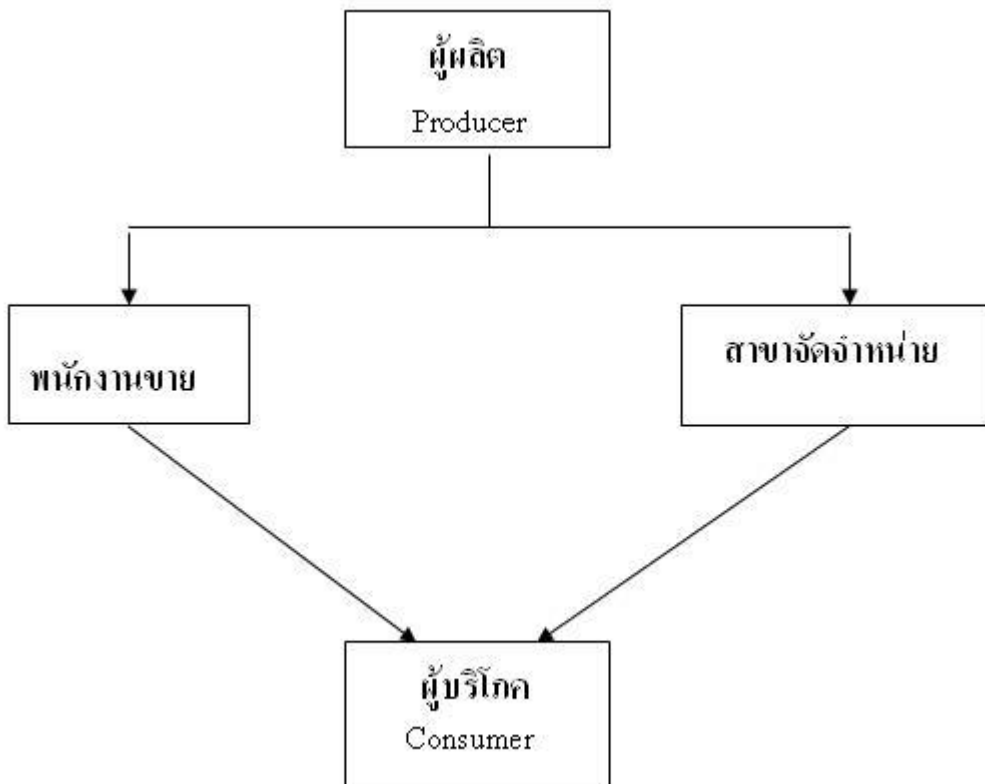
ความสำเร็จของพนักงานขายวัดได้จากจำนวนลูกค้าและสินค้าที่ขายได้ ถ้ายอดขายสูงก็แสดงถึงความสามารถของพนักงานขาย

รายได้ของพนักงานขาย นอกจากเงินเดือนประจำแล้ว ยังมีค่าคอมมิชชั่น โบนัส นอกจากนี้ ค่าใช้จ่ายในการขายบริษัทจะออกให้ เช่น ค่าพาหนะ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง บางกิจการยังให้พาหนะใช้ด้วย



### ความก้าวหน้าในอาชีพขาย

ช่องทางจากผู้ผลิตสู่ผู้บริโภค (Direct Channel)



สินค้าหัตถกรรมท้องถิ่น ชาวบ้านมาจำหน่ายเอง

### กิจกรรมเสนอแนะ

ครูให้นักเรียนนำประกาศรับสมัครงานมา เพื่อให้นักเรียน ได้รู้คุณสมบัติของพนักงานขายที่กิจการ  
ต้องการ

### แบบฝึกหัด

1. จงยกตัวอย่างสินค้าที่ใช้ระบบ (Direct Sale) มา 5 ชนิด
2. จงยกตัวอย่างสินค้าที่ใช้ระบบพ่อค้าคนกลาง มา 5 ชนิด
3. จงยกตัวอย่างร้านค้าที่ใช้ระบบเฟรนไชน์ มา 3 ร้าน
4. สินค้าประเภทใดที่ใช้พนักงานขายแบบหน้าร้าน บอกมา 5 ชนิด
5. จุดที่เรียกว่าประสบความสำเร็จของพนักงานขาย ท่านคิดว่าเป็นอะไร

## หน่วยที่ 3 กระบวนการขาย

การเรียนรู้เกี่ยวกับความรู้ขั้นพื้นฐานของพนักงานขาย ทำให้นักเรียนได้ทราบว่า พนักงานขายนั้น ควรจะมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องอะไรบ้าง เช่น กิจการ สินค้า คู่แข่งขัน ลูกค้าและที่สำคัญคือ พนักงานควรจะมีคุณสมบัติอย่างไรบ้าง ข้อมูลทั้งหมดจะไม่สามารถทำให้นักเรียนเป็นพนักงานขายได้ ถ้านักเรียนไม่ลงมือปฏิบัติการขาย จึงต้องจัดกิจกรรมให้นักเรียนได้ทดลองปฏิบัติจริง เพื่อให้เกิดทักษะในการทำงานเกิดกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง นักเรียนทำงานเป็นกลุ่ม ทำใหู้้จักกระบวนการคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น

เมื่อนักเรียนพร้อมที่จะลงมือปฏิบัติ มีเทคนิคการขาย 7 ขั้นตอนที่นักเรียนควรทราบและนำไปใช้

### ทฤษฎีการขาย

1. การขายจะต้องทำให้ลูกค้าสะดวกใจ เมื่อพบเห็นสินค้า
2. การขายเปลี่ยนการสะดวกใจของลูกค้าเป็นความสนใจ
3. การขายเปลี่ยนความสนใจของลูกค้าเป็นความต้องการ
4. การขายเปลี่ยนความต้องการของลูกค้าเป็นการตัดสินใจซื้อ
5. การขายทำให้ลูกค้าพึงพอใจ



เบเกอรี่ต้องเจอเวลาหิว

## กระบวนการขาย

### 1. ชั้นแสวงหาลูกค้าในอนาคต

ลูกค้าในอนาคตมี 8 ประเภท คือ

1. **Needer** อยากได้สินค้าอยู่แล้ว ถ้าจูงใจถูก ก็จะซื้อทันที
2. **Wanter** มีความต้องการ แต่อาจมีปัญหาเรื่องเงิน ถ้าแก้ปัญหาให้ได้ ก็จะซื้อทันที
3. **Buyer** ตั้งใจมาซื้ออยู่แล้ว
4. **Suspect** พนักงานขายรู้ว่ามีความต้องการซื้อ แต่ไม่รู้ว่าซื้อสินค้าชนิดใด เช่น คนที่เป็นสิ่ว เข้าไปในคลินิกรักษาสิว หรือ ผู้หญิงเข้าไปในร้านขายเครื่องสำอาง
5. **Prospect** ลูกค้าต้องการซื้อน้ำหอม(เข้ามาในเคาเตอร์ขายของชาเนล ) แต่ไม่รู้ว่าจะเลือกยี่ห้อใด กลิ่นใดดี พนักงานขายเสนอขาย ถ้าถูกใจก็จะซื้อ
6. **Canvasser** พนักงานขายเข้าไปพบลูกค้าแบบสุ่ม แล้วทึ่งนามบัตร สินค้าตัวอย่างไว้ ถ้าลูกค้าสนใจก็จะโทรมา หรือพนักงานขายโทรกลับไปเพื่อสอบถาม
7. **Customer** เป็นลูกค้าประจำอยู่แล้ว พนักงานขายเพียงแต่ดูแลเอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษาลูกค้าไม่ให้ไปซื้อยี่ห้ออื่น
8. **China eggs** พนักงานขายเสนอขายอย่างดี ลูกค้าให้ความสนใจอย่างดี แต่ไม่ซื้อ



ขนมแม่เอี้ย.... พนักงานขายหาสินค้าเร่ขาย เพื่อหาลูกค้า



## 2. ขั้นเตรียมตัวก่อนเข้าพบ

ต้องรู้ว่าใครมีอำนาจในการสั่งซื้อ มีวงเงินเท่าไร ประโยชน์ และคุณภาพที่ลูกค้าต้องการ



ติดต่อขอเข้าพบลูกค้า

## 3. ขั้นเข้าพบ

คือ เข้าพบลูกค้าประเภท Prospect เพื่ออธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าให้ลูกค้าพอใจ



เตรียมตัว เตรียมใจ ข้อมูลพร้อม ลุย.....

## 4. ขั้นสาริต

คือ เข้าพบลูกค้าประเภท Prospect เพื่ออธิบายประกอบกับสินค้า ให้ลูกค้าได้คาด หูฟัง มือสัมผัส ปากได้ชิม จมูกได้กลิ่น



การสาธิต

## 5. ชั้นเผชิญข้อโต้แย้ง

ลูกค้ามักมีข้อโต้แย้งไม่ซื้อสินค้า

### โต้แย้งเพื่อแก้ตัว

---> เพื่อหลีกเลี่ยงการขาย

- ซื้อแล้ว
- ไม่มีเวลาชม
- ยังไม่สนใจ
- ขอชมดูก่อน
- > ผลัดการตัดสินใจซื้อ
- ขอคิดดูก่อน
- ขอกลับไปถามที่บ้านก่อน
- ไม่กล้าตัดสินใจขณะนี้
- พรุ่งนี้ขอกลับมาใหม่

### โต้แย้งที่เป็นจริง

- ราคาแพงไป
- อะไหล่หายาก
- ไม่มีบริการหลังการขาย
- ไม่มีระบบเงินผ่อน
- ยี่ห้อใหม่ไม่เคยได้ยิน

- คุณภาพจะดีเท่าที่ห้อยที่มีมานานแล้วได้หรือ
- รูปแบบไม่สวย

## 6. ขั้นปิดการขาย

คือการสร้างความพึงพอใจระหว่างลูกค้ากับพนักงานขาย ลูกค้าได้สินค้า พนักงานขายได้ค่าตอบแทน



ปิดแบบไหนที่พนักงานขายต้องการ

## 7. ขั้นตอนกิจกรรมหลังการขาย

ติดตามผลหลังปิดการขาย 1 อาทิตย์ และแวะเวียน สอบถาม ทุก ๆ 30 วัน

### แบบฝึกหัดท้ายบท

1. “ พนักงานขายทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าด้วยความพึงพอใจ ไม่ใช่บังคับซื้อ “ คำกล่าวนี้ พนักงานขายต้องใช้ทฤษฎีการขายอะไรบ้าง
2. เทคนิคกระบวนการขาย 7 ขั้นตอน มีอะไรบ้าง
2. การจัดกลุ่มให้นักเรียนได้ฝึกทักษะการขาย มีประโยชน์กับนักเรียนเกี่ยวกับการขายอย่างไร
3. การจัดให้นักเรียนไปสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ มีประโยชน์กับนักเรียนเกี่ยวกับการขายอย่างไร
4. การไปทัศนศึกษาสถานประกอบการ มีประโยชน์กับนักเรียนเกี่ยวกับการขายอย่างไร