

7 ทักษะเด่นด้านการขาย ยุค New Normal

<https://blog.readyplanet.com/17725502/7-sales-skills-for-modern-salesperson>
all, 2021, martech knowledge, r-crm 7 Sales skills for modern salesperson

1. ทักษะการเพิ่มโอกาสใหม่ กลุ่มลูกค้าใหม่ ในทุกปีหรือเกือบจะทุกวันที่นวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้น และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้ผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการบริโภคตลอดเวลา เช่น ของบางอย่างเมื่อปีก่อนกลุ่มลูกค้าคือวัยทำงาน แต่ในปีนี้นักกลุ่มผู้ที่สนใจและจำเป็นต้องใช้อาจจะเปลี่ยนเป็นวัยรุ่นก็ได้ ยิ่งในยุค New Normal แบบนี้ ทักษะการหากกลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ จำเป็นมากถ้าคุณเป็นเจ้าของธุรกิจควรลองมองหาโอกาสใหม่ ปรับเปลี่ยนกลุ่มลูกค้า หรือขยายฐานลูกค้าเพิ่มจะดีที่สุด และ “เซลล์” ยังได้เรียนรู้และสนุกกับการได้หาลูกค้าใหม่ ๆ และเรายังมีบทความดี ๆ เกี่ยวกับ 10 วิธีหาลูกค้าใหม่จากทางออนไลน์และออฟไลน์ สามารถอ่านเพิ่มเติมได้โดย [คลิกที่นี่](#)

2. ทักษะการสังเกต ความต้องการของลูกค้า เวลาที่เซลล์พูดคุยกับลูกค้าหรือนำเสนอขาย ถ้าเป็นในรูปแบบที่ได้พบปะกับลูกค้า เราอาจจะสังเกตลูกค้าในเชิงจิตวิทยาได้ว่า ลูกค้านั้นต้องการอะไร มีปฏิกิริยาตอบสนองเชิงบวกหรือเชิงลบ แต่ถ้าในรูปแบบที่เสนอขายผ่านออนไลน์หรือการโทรเสนอขาย (Telesales) เราจะต้องรู้จักสังเกตว่าปฏิกิริยาแบบใดหมายความว่าอย่างไร เช่น

กรณีปฏิกิริยาเชิงบวก สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์บ่อย ๆ หมายความว่า ลูกค้าสนใจและอยากทราบถึงประโยชน์ที่เขาจะได้รับจากแบรนด์

ลูกค้ามีข้อโต้แย้งเสมอ หมายความว่าเริ่มสนใจที่จะซื้อแล้วแต่เพียงทบทวนข้อเปรียบเทียบ เพื่อตัดสินใจลูกค้าที่ปิดการขายแล้ว แต่ยังคงสอบถามบ่อย ๆ หมายความว่า ลูกค้าอยากได้ความมั่นใจจากแบรนด์และการบริการหลังการขายที่ดี

กรณีปฏิกิริยาเชิงลบ

ตอบครบ/ค่ะ ทั้งที่บอกว่าสนใจ หมายความว่า การนำเสนอขายของเซลล์ยังไม่ทำให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับ

ลูกค้าเงียบเฉยตลอดการเสนอขาย หรือวางสาย หมายความว่า ตัวผลิตภัณฑ์ไม่ได้มีประโยชน์ต่อลูกค้า หรืออีกนัยหนึ่งคือ เขาไม่ใช่กลุ่มลูกค้าของเราแน่นอน

แนวทางการแก้ไข ปรับเปลี่ยนการเสนอขาย โดยบอกกล่าวประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้จากแบรนด์มากกว่าการเสนอข้อมูลการผลิต ที่อยู่โรงงานผลิต หรือให้จะใช้ตัวช่วยเป็นฟังก์ชัน R-Insights หนึ่งในฟีเจอร์ระบบ **R-CRM แพลตฟอร์มบริหารทีมขาย** ที่ออกแบบมาเพื่อธุรกิจไทย ของ Readyplanet ที่จะช่วย

ช่วยเก็บ Insights และสามารถนำข้อมูลตรงนี้มาพัฒนาศักยภาพการขายให้เข้ากับพฤติกรรมลูกค้ามากขึ้น ที่สำคัญการขายในยุค New Normal ก็เปลี่ยนรูปแบบไป เซลล์ควรหมั่นฝึกฝนทักษะด้านการขาย ยกตัวอย่างบทความที่เซลล์ควรรู้ที่สามารถอ่านเพิ่มเติมได้ เช่น เทคนิคปิดการขายทางโทรศัพท์ จับลูกค้าให้อยู่หมัดแถมได้ยอด

3. ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ปฏิภาณไหวพริบ อาชีพ 'เซลล์' ต้องพบเจอลูกค้าหลากหลายรูปแบบ ซึ่งความต้องการก็ต่างกัน ปัญหาที่แตกต่างกันออกไปในหลาย ๆ ครั้งปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อตัวเซลล์เอง ไม่ว่าจะทางด้านจิตใจหรืองาน เช่น ความละเอียดอ่อนในข้อมูลลูกค้า ความรอบคอบในการรวบรวมลูกค้าขอเอกสารเพิ่มเติม หรือขอสอบถามข้อมูลใด ๆ ดังนั้นเซลล์มืออาชีพควรมีทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดี เพื่อให้ปิดการขายได้อย่างราบรื่น และควรนำปัญหาที่พบเจอมาวิเคราะห์ แบ่งปันแนวคิดกันในทีม ป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำรอยเพื่อให้ทีมขายของคุณจะได้ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

4. ทักษะการวางแผน แนวทางแก้ปัญหาระยะยาว เมื่อเรามีทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าแล้ว ควรนำปัญหาต่าง ๆ ที่พบเจอมาหาทางแก้ไขในระยะยาว ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาอื่น ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จุดนี้ยังสามารถเรียกคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าได้ เนื่องจากทีมเซลล์ ได้มีแนวทางแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างมืออาชีพ เพราะทำการบ้านวิเคราะห์และหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ ในช่วงยุค New Normal เซลล์ ต้องเตรียมการวางแผนหลาย ๆ อย่างให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น

การวางแผนบริหารทีม

การหาลูกค้าเชิงรุกในรูปแบบต่าง ๆ

การติดตามดูแลลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขาย

การวัดประสิทธิภาพการทำงานของเซลล์

การวางแผน ควรมาจากการทดลองและเรียนรู้ประยุกต์ให้เข้าธุรกิจ รวมถึงการสังเกตคู่แข่งว่าตื่นตัวอย่างไรบ้างทั้งหมดนี้ต้องอ้างอิงจากพฤติกรรมลูกค้าและยึดลูกค้าเป็นแกนกลางในการศึกษาแนวทางแก้ไข อ่านตัวอย่าง แนวทางการบริหารทีมขายรับ New Normal ได้โดย

5. ทักษะการเจรจาโน้มน้าว สร้างความน่าเชื่อถือ ข้อนี้สำคัญมาก เพราะทักษะนี้เกี่ยวกับคุณค่าของธุรกิจที่เซลล์มองเห็นและนำเสนอออกมา เนื่องจากเซลล์ต้องพบปะลูกค้าหลายประเภท มีทั้งยอมจ่าย บางรายข้อโต้แย้ง ข้อต่อรองเยอะ เซลล์ต้องมีทักษะในการโน้มน้าวผู้บริโภคให้สนใจในสินค้าและบริการ ในการปิดการขายนั้น ลูกค้าส่วนใหญ่มักจะมีข้อต่อรองวนเวียนอยู่ที่เรื่องราคา โดยเฉพาะลูกค้าใหม่ เซลล์ที่เก่งมากประสบการณ์จะใช้เทคนิคยื่นข้อเสนอให้ลูกค้าได้ลองบริการอื่น ๆ มากกว่าการลดราคา

เท่ากับว่าการลดราคาเปรียบเหมือนการลดคุณค่าของแบรนด์ และดูไม่น่าเชื่อถืออีกด้วย ลองปรับเป็นเสริม
ทดสอบ หรือประสบการณ์ใหม่ให้กับลูกค้าได้ลองบริการอื่น ๆ แทนการลดราคา

6. ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อการบอกต่อ ไม่ว่าจะยุคไหน ทฤษฎี ปากต่อปาก
(Word of Mouth) ยังเป็นสิ่งที่หลาย ๆ แบรินต์ให้ความสำคัญ นอกจากจะได้ลูกค้าใหม่แล้ว ทฤษฎีนี้ยัง
ประหยัดและเห็นผลดีกว่าการยิง Ads โฆษณาเสียอีกด้วย การที่เซลล์จะทำให้ลูกค้าเกิดการบอกต่อได้ ต้อง
มีทักษะการสร้างสัมพันธ์ที่อยู่ในขอบเขต แต่ต้องไม่รบกวนหรือเล่นจนเกินไปทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่สบาย
ใจไม่น่าเชื่อถือ ดูแลทั้งบริการก่อน-หลังการขายให้ดีดูจรรยาบรรณของเราเอง

กรณีลูกค้าใหม่ เซลล์ควรศึกษาข้อมูลทำความเข้าใจลูกค้าและวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสม
กับกลุ่มผู้บริโภคก่อนเปิดการขาย เพื่อให้ลูกค้ารู้ผ่อนคลายและการเสนอขายไม่ดูอึดอัด สร้างความประทับใจ
ตั้งแต่แรกคุย อย่างไรก็ตาม การให้ข้อมูลลูกค้าก็ต้องครบถ้วนลออก ไม่บังคับ

กรณีลูกค้าเก่า ลูกค้าเก่าถึงแม้จะปิดการขายได้แล้ว ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ก็ยังจำ
เป็นอยู่ โทรสอบถามความพึงพอใจหลังการใช้บริการ หรือแนะนำบริการใหม่ก่อนใครให้ผู้บริโภครู้สึกเป็นคน
สำคัญ เท่านั้นการบอกต่อก็เกิดขึ้นได้ถ้าลูกค้าประทับใจในบริการ

7 การใช้ Marketing Technology เทคโนโลยีเกิดขึ้นมากมายที่มาอำนวยความสะดวกในแต่
สายงานอาชีพ แม้แต่เซลล์ ยุค New Normal ยังมี Marketing Technology (Marketing Tech) เข้ามาช่วย
ผลักดันเซลล์ให้ทำงานง่ายเป็นระบบมากขึ้น ดังนั้นอยากเป็นเซลล์มืออาชีพต้องฝึกฝนทักษะการใช้
Marketing Tech เพื่อโอกาสที่ก้าวหน้ากว่าคนอื่น ๆ

Marketing Tech คืออะไร คือ เทคโนโลยีด้านการตลาด พัฒนาขึ้นมาเพื่อเป็นแพลตฟอร์ม
(Platform) หรือเครื่องมือ (Tools) เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการทำการตลาดในหลาย ๆ ด้าน เช่นการสร้าง
ตัวตนบนโลกออนไลน์, การอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมหรือแคมเปญทางการตลาด, สำหรับใช้
วัดผลการทำการตลาดและโฆษณาออนไลน์ เป็นต้น โดย Readyplanet ขอยกตัวอย่างเครื่องมือหรือ
แพลตฟอร์มที่จำเป็นสำหรับธุรกิจ เช่น R-Web แพลตฟอร์มสร้างเว็บไซต์ หรือ R-Shop แพลตฟอร์มสร้าง
ร้านค้าออนไลน์ ที่มาพร้อมเครื่องมือการตลาดแบบ All-in-One เพิ่มช่องทางการขายใหม่ ออนไลน์ได้ 24
ชั่วโมง สามารถเชื่อมต่อกับ PointSpot ระบบสะสมแต้มด้วยเบอร์โทร, Order Management, R-Widget ปุ่ม
ติดต่ออัจฉริยะสำหรับเว็บยุคใหม่ และ Chatday แพลตฟอร์มบริหารแชททุกช่องทางในที่เดียว ที่จะช่วย
เสริมประสิทธิภาพให้ธุรกิจสามารถรองรับลูกค้าได้ทันที

ซึ่งเครื่องมือหรือแพลตฟอร์มเหล่านี้จะเข้ามาช่วยจัดการร้านค้าออนไลน์แล้ว เรายังมีระบบ R-CRM แพลตฟอร์มบริหารทีมขาย ที่ออกแบบมาเพื่อธุรกิจไทย ที่จะเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเซลล์ด้วย โดยมีฟีเจอร์หลัก ๆ อย่างเช่น

Lead Inbox ตัวช่วยที่ดีในการติดตามงานขายของลูกค้าแต่ละคนในแต่ละขั้นตอนได้ทุกวัน ช่วยให้พนักงานขายเริ่มงานขายในแต่ละวันได้รวดเร็วมากขึ้นกว่าวิธีการทำงานแบบเดิม จากที่เคยเก็บข้อมูลการขายของแต่ละวันลงกระดาษหรือไฟล์ Spreadsheet แต่พอเริ่มงานขึ้นอีกวันก็ต้องกลับมาย้อนดูข้อมูลที่คุยกับลูกค้าไว้ในคราวก่อน ไม่น่าสนุกเลยใช่ไหม

Label เพื่อช่วยในเรื่องการเก็บข้อมูลที่ดีขึ้น R-CRM ยังมีฟีเจอร์ที่ช่วยจำแนกประเภทหรือความสำคัญของรายการขายแต่ละรายการได้ด้วย ป้ายกำกับ

Note นอกจากนั้น ยังสามารถเพิ่มบันทึกรายละเอียดสำคัญ ๆ ที่ได้พูดคุยกับลูกค้าไว้ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้าเมื่อต้องติดต่อกับลูกค้าในครั้งถัดไป

Reminder ความสะดวกจากอีกฟีเจอร์หนึ่งคือ พนักงานขายแต่ละคนสามารถตั้งวันที่และเวลาแจ้งเตือนสำหรับการติดต่อหรือพบลูกค้าในครั้งถัดไปได้

Documents ในระบบ R-CRM ยังมีระบบในการรวบรวมเอกสารสำคัญไว้ที่ศูนย์กลาง ช่วยให้พนักงานขายทุกคนสามารถเข้ามาใช้งานเอกสารต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น

Products เป็นที่รู้กันดีว่าสิ่งที่ทำให้พนักงานขายเสียเวลาการทำใบเสนอราคามากที่สุด คือการใส่รายละเอียดสินค้า ยิ่งถ้าบริษัทไหนมีจำนวนสินค้ามากและหลากหลาย ก็จะต้องสร้างความล่าช้าและยากลำบากในการทำใบเสนอราคา ฟีเจอร์ Products จาก R-CRM จะช่วยลดความยุ่งยากในการใส่รายละเอียดสินค้าในใบเสนอราคา เพราะคุณสามารถใส่รายละเอียดสินค้า ทั้ง ชื่อสินค้า ราคา รหัส ไว้ในระบบ เมื่อพนักงานขายต้องการสร้างใบเสนอราคาก็สามารถคลิกเลือกสินค้าที่อยู่ในระบบได้เลย โดยไม่ต้องพิมพ์รายละเอียดใหม่ทุกครั้ง

Quotation / Invoice ความสะดวกอีกประการสำหรับพนักงานขายอีกอย่างนั้นก็คือ ใน R-CRM สามารถสร้างใบเสนอราคาและใบ Invoice แบบง่าย ๆ ได้ในระบบ

E-mail เมื่อพนักงานขายสร้างใบเสนอราคาหรือใบ Invoice เสร็จแล้วก็สามารถแนบไฟล์เอกสาร ส่งอีเมลหาลูกค้าได้ใน ระบบ R-CRM โดยไม่ต้องเปิดอีเมลให้เสียเวลาอีกต่อไป ข้อดีอีกประการคือสามารถแจ้งสถานะว่าอีเมลของคุณ ลูกค้าได้เปิดอ่านแล้วหรือไม่ได้อีกด้วย

และยังมีอีกหลายฟีเจอร์ที่สร้างมาเพื่อช่วยบริหารการขาย เพราะในแต่ละวันลูกค้าที่สนใจสินค้านั้นมีจำนวนมาก เซลล์ต้องการ Tool ที่มาเติมเต็ม เซลล์ไม่ได้มีหน้าที่แค่สร้างยอดขายเท่านั้น แต่เซลล์คือผู้ที่รู้จักลูกค้ามากที่สุด คุยกับลูกค้าตั้งแต่เริ่มเปิดการขายจนถึงบริการหลังการขาย หลาย ๆ ธุรกิจเริ่มมีการศึกษาและทดลองใช้ระบบ R-CRM เพื่อนำมาประยุกต์ให้เข้ากับยุค New Normal การทำธุรกิจที่ดีควรมีการตื่นตัวและปรับเปลี่ยนให้เข้ากับพฤติกรรมผู้บริโภคเสมอ จะดีกว่าไหมธุรกิจของคุณบริการออเดอร์ลูกค้า

และบริหารทีมขายได้ในเวลาเดียวกัน สะดวก ประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากร ยังมีระบบที่คอยเก็บข้อมูล พัฒนาสินค้าหรือบริการอีกด้วย และที่สำคัญเจ้าของธุรกิจสามารถวัดประสิทธิภาพพนักงานขาย แคปปลายนิ้ว

R-CRM หนึ่งในเครื่องมือสำคัญของ Readyplanet Marketing Platform

R-CRM คือแพลตฟอร์มบริหารจัดการทีมขาย ที่ออกแบบมาเพื่อธุรกิจไทย ช่วยให้ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายขาย สามารถติดตามการทำงานของพนักงานขายได้อย่างเป็นระบบ พร้อมรายงานสถิติสำคัญที่จะช่วยให้วางแผนเชิงกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบโจทย์องค์กรที่มีสินค้าหรือบริการแบบ High Involvement