



# มาตรฐานการดำเนินงานอีซูซุด้านการขาย IOS(Sales)

เอกสารสำหรับใช้อบรมภายในเท่านั้น สงวนลิขสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอีซูซุเซลส์ จำกัด

# เตรียมความพร้อม รับการเปลี่ยนแปลง



<a href="http://www.freepik.com">Designed by Freepik</a>



<a href="http://www.freepik.com">Designed by Jannoon028 / Freepik</a>

## พฤติกรรมการซื้อและกลุ่มลูกค้าเปลี่ยน

เอกสารสำหรับใช้อุบรมภัยในท่านั้น สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูชูลส์ จำกัด

สอบตาม  
ครอบครัว  
เพื่อน/คนรู้จัก

เยี่ยมชม  
ที่ใช้รูม/บูรกิจกรรม



## ค้นหาข้อมูล

“ทุกที่ทุกเวลา”

Google



< a href="http://www.freepik.com">Designed by yanalya / Freepik</a>



## เปรียบเทียบ



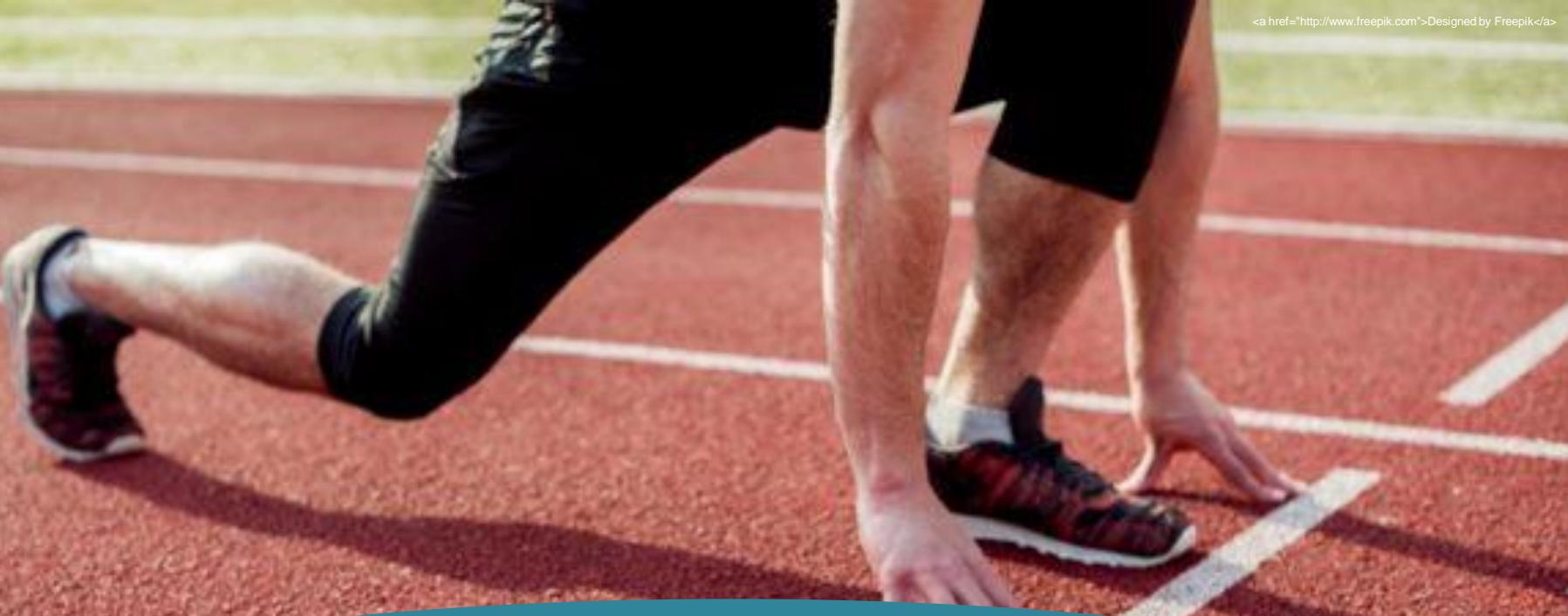
## ตัดสินใจซื้อ



< a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/background">Background photo created by freepik - www.freepik.com</a>

< a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/gold">Gold vector created by freepik - www.freepik.com</a>

เอกสารสำหรับใช้อุบรมภัยในเก่า�ัน สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่พร้อมโดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูเชลส์ จำกัด



# ถึงเวลาแล้วที่ต้องปรับกระบวนการ พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลง

เอกสารสำหรับใช้อุบรมภัยในเก่านั้น สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรวชิรเชลล์ จำกัด

# การปรับตัวด้านการขาย



เพิ่ม **ประสิทธิภาพ** ในการขาย

<a href="http://www.freepik.com" >Designed by yanalya / Freepik</a>

อัพเดตข้อมูลให้กันส่วนภารณ์เสนอ  
ปรับขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็ว  
ค้นหาอุปกรณ์/เครื่องมือให้ทำงานสะดวก



การดูแลลูกค้าอย่าง **ใส่ใจ**

<a href="http://www.freepik.com" >Designed by yanalya / Freepik</a>

การดูแลลูกค้าและสร้างความประทับใจ  
สร้างความแตกต่างเฉพาะตัวเป็นจุดขาย

เอกสารสำหรับใช้อุบรมภัยในเก่าบ้าน สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูชูเซลส์ จำกัด

# ทบทวนกระบวนการซื้อ/ขายรถ



เอกสารสำหรับใช้อุบรมภัยในเด่นนั้น สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูชูเซลล์ จำกัด

# กระบวนการตัดสินใจซื้อรถของลูกค้า



<a href="http://www.freepik.com">  
Designed by Freepik</a>



"Icon made by Vector Markets from www.flaticon.com"

ช่วงที่  
**1**

รับรู้/สนับใจ

ช่วงที่  
**2**

ค้นหาและ  
เปรียบเทียบข้อมูล

ช่วงที่  
**3**

ซื้อสินค้า

ช่วงที่  
**4**

ใช้สินค้าและ  
บริการหลังการขาย

ช่วงที่  
**5**

การซื้อข้าว/  
เพิ่มเติม

# กระบวนการซื้อ/ขายรถ

ลูกค้า



<a href="http://www.freepik.com">  
Designed by Freepik</a>

ขั้นที่ 1 : รับรู้/สนใจ

ขั้นที่ 2 : ค้นหาและเปรียบเทียบข้อมูล



ที่ปรึกษาการขาย

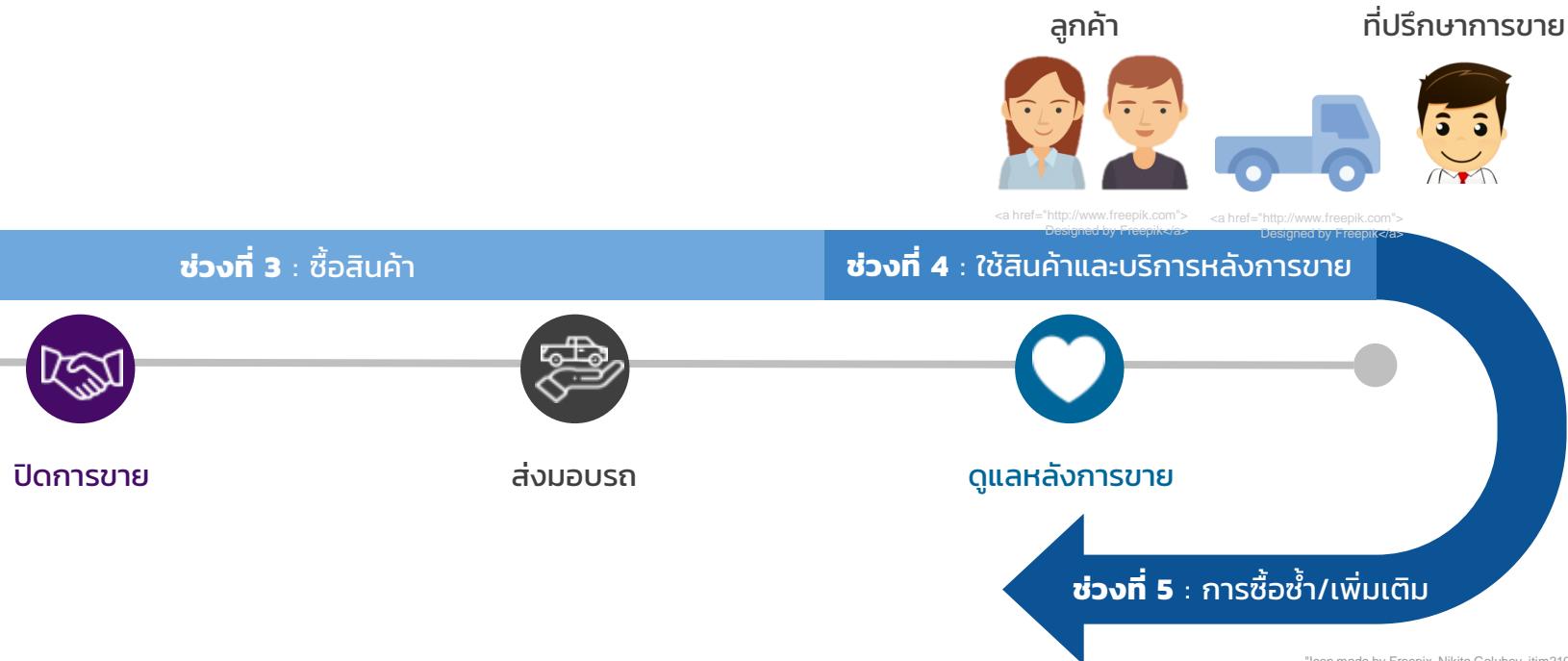
หาลูกค้ามุ่งหวัง

สร้างความประทับใจแรกพบ

นำเสนอและ  
จัดการข้อโต้แย้ง

"Icon made by Freepik, Nikita Golubev, itim2101,  
Those Icons, DinosoftLabs from www.flaticon.com"

# กระบวนการซื้อ/ขายรถ



# มาตรฐานการดำเนินงานอีซูซุด้านการขาย



"Icon made by Freepik, Nikita Golubev, itim2101,  
Those Icons, DinoSoftLabs from www.flaticon.com"

# มาตรฐานการดำเนินงานอีซูซุด้านการขาย



## ยกระดับการทำงาน

- 👍 “การดูแลลูกค้า” ในทุกขั้นตอนขาย (Omotenashi)
- 👍 เพิ่มโอกาสการขายผ่าน “การตลาดออนไลน์”
- 👍 “การวิเคราะห์ข้อมูล” ในทุกขั้นตอนการดำเนินงาน



โนบาย\*

แอปพลิเคชัน

<a href="http://www.freepik.com">Designed by rawpixel.com / Freepik</a>



กฎหมายคุ้มครอง  
ข้อมูลส่วนบุคคล

<a href="http://www.freepik.com">Designed by rawpixel.com / Freepik</a>

หมายเหตุ \* : สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่คู่มือการใช้งานโนบายแอปพลิเคชัน

เอกสารสำหรับใช้อุบรมภัยในท่าน สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอีซูซุเซลล์ จำกัด

"Icon made by Freepik, Nikita Golubev, itim2101, Those Icons, DinosofLabs, Smashicons from www.flaticon.com"

# มาตรฐานการดำเนินงานอีซูซุด้านการขาย



"Icon made by Freepik, Nikita Golubev, itim2101,  
Those Icons, DinoSoftLabs from www.flaticon.com"

# 01

## หาลูกค้ามุ่งหวัง

- วิเคราะห์ข้อมูล
- วางแผนการหาลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ



# จะหาลูกค้า อย่างไร ให้ได้ก่อนคู่แข่ง ???



<img alt="Business photo created by rawpixel.com - www.freepik.com" href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business"/>Business photo created by rawpixel.com - [www.freepik.com](https://www.freepik.com) "Designed by rawpixel.com / Freepik"

เอกสารสำหรับใช้อุบรมภัยในท่านนั้น ลงวนสิกธ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูเชลส์ จำกัด

SCต้อง

# หาลูกค้า ตามพฤติกรรม ที่เปลี่ยนไป



ลูกค้าอีชูชู

ลูกค้าคู่แข่ง

ลูกค้ารถเก่ง

ลูกค้ารถอื่นๆ

ลูกค้าไม่เคยมีรถ

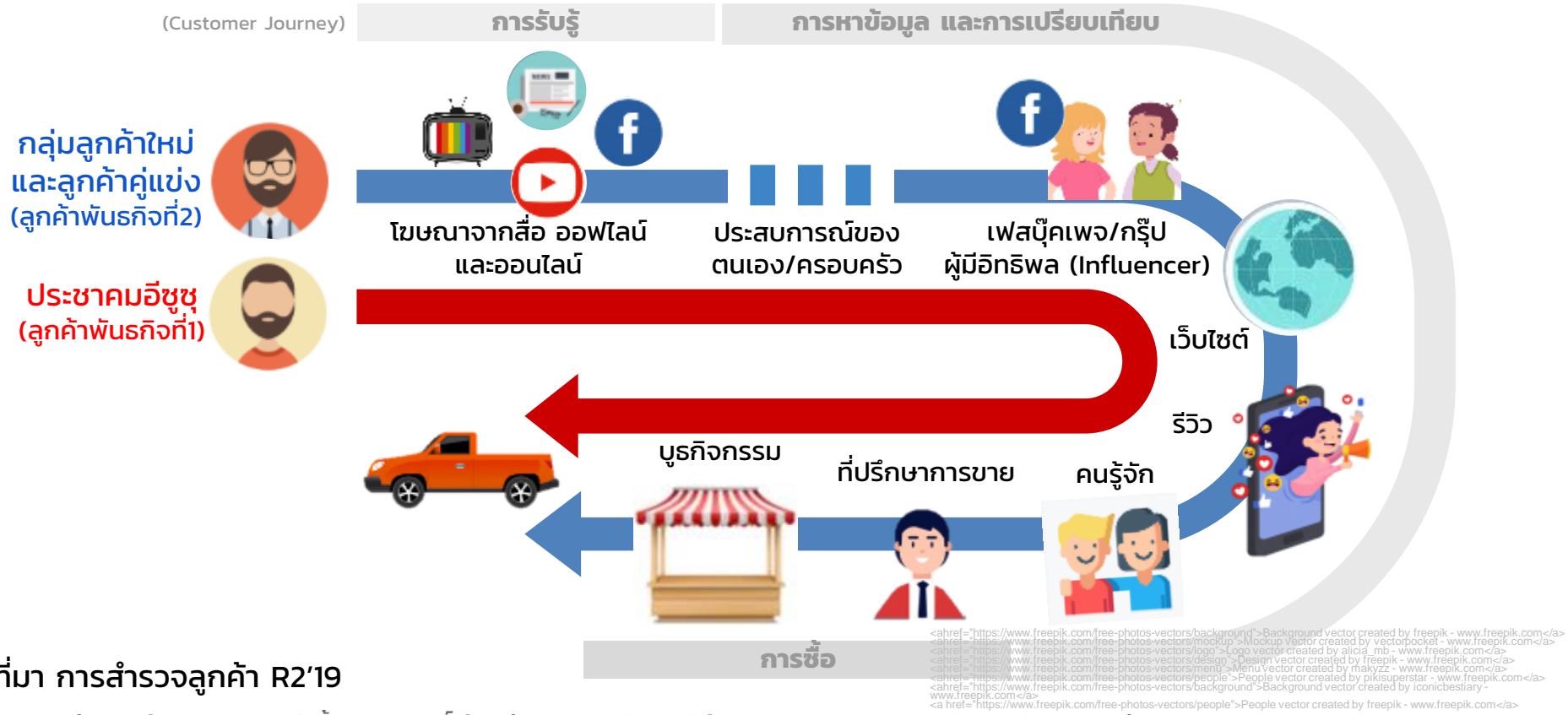
ยุคนี้ต้องเร็ว!

เจอลูกค้าเร็ว!

เข้าหาลูกค้าเร็ว!

เพราะไม่ใช่แค่เราที่ขาข้อมูลลูกค้า  
ลูกค้าก็ขาข้อมูล เช่นเดียวกัน!

# เส้นทางการหาข้อมูลของลูกค้า



# អាណាគកោា ដែលត្រូវបានគ្រប់បង់



- 1 វិគ្រាជីប័ណ្ណមុខ
- 2 រាយណៈនការអាណាគកោា



# អាណុកគា ដែលត្រូវបានរៀបចំ



1

## ធនគមនៃព័ត៌មាន



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business">Business vector created by katemangostar - www.freepik.com</a>

2

## របាយការងារ



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/background">Background vector created by freepik - www.freepik.com</a>

”

นักขายที่ไม่ใช้ **ข้อมูล**

ก็เปรียบเหมือน

นักรบ กีฬาจาก **อาวุธ** ”

# ปัจจุบันใช้ข้อมูลอะไร<sup>1</sup> ในการหาลูกค้าบ้าง ?



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/computer">Computer vector  
created by freepik - www.freepik.com</a>

# ແຂລ່ງຂ້ອມູລກທີ່ນຳມາວິເຄຣະໜໍ

## ຂ້ອມູລກາຍນວກ

ຂ້ອມູລຈາກອອນໄລນ໌



ຄວາມເຄລື່ອນໄຫວຄຸ່ແບ່ງ



## ຂ້ອມູລໃນຮະບບ

รายงานແລະຂ້ອມູລຈາກຮະບບ MiRai  
ແລະ รายงาน BI



ເອກສາຮ້າຮັບໃຊ້ອົບນມາຍໃນເກົ່ານັ້ນ ສງວນສຶກທິ່ນ ມີບັນດາໄປພີເພຍແພຣ໌ໄດ້ມີໄດ້ຮັບອຸນາຕຈາກບຣິເຫຼັກ ຕຣີເພບຮອ໊ບູ້ເຊີລ໌ ຈຳກັດ



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/food">Food photo created by freepik - www.freepik.com</a>



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business">Business photo created by bearfotos - www.freepik.com</a>

ຂ້ອມູລສພາພເຄຣບັງ



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/backgrounbsc/backgrounbsc.html">Background photo created by freepik - www.freepik.com</a>

# ข้อมูลที่มี เพียงพอหรือยัง



# ถ้ายัง กำ X-ray เพื่อ . . .

**เข้าใจความต้องการ** และ<sup>กับลูกค้า</sup>อย่างถ่องแท้



**เพิ่มความสามารถในการ  
เจาะกลุ่มลูกค้าที่ต้องการ**

**พัฒนาสมมติฐาน  
จากข้อมูลที่ได้รับมา**

**สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า  
ในพื้นที่ ก้าวสู่ความคุ้มค่าและคุ้ม效**

**นำเสนอ  
ผลิตภัณฑ์และบริการ**

**กำหนดเกณฑ์การทำงานให้  
สอดคล้องกับโอกาส  
และการตลาด**

<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business">Business photo created by katemangostar - www.freepik.com</a>

# ขั้นตอนการทำ **X-ray**

- ▶ กำหนดปัญหา/วัตถุประสงค์
- ▶ ตั้งสมมติฐาน
- ▶ สร้างเครื่องมือ และสุ่มตัวอย่าง
- ▶ เก็บรวบรวมข้อมูล/ลงสำรวจพื้นที่
- ▶ วิเคราะห์/สรุปผลของข้อมูลที่ได้



< a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/background">Background vector created by rawpixel.com - www.freepik.com</a>

”

ความถูกต้องของ **ข้อมูล**

เป็นจุดเริ่มต้นที่ **สำคัญที่สุด**

”

# អាណាក់

ដើរកំណងគំបែង



1

វិគ្រាជីប៉ុណ្ណោះ



2

គានេផនការអាណាក់



ឥឡូវតាអាណាក់ដែលមានការងារប័ណ្ណយករាយ ត្រូវបានគេចូលរួមទៅការងារជាប្រព័ន្ធដើម្បីបានការងារជាប្រព័ន្ធ និងការងារដែលស្វែនចិត្ត។ ឥឡូវតាផ័ត៌មានការងារ ត្រូវបានគេចូលរួមទៅការងារជាប្រព័ន្ធដើម្បីបានការងារជាប្រព័ន្ធទៀត និងការងារដែលស្វែនចិត្ត។

## วิเคราะห์ข้อมูล



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business">Business vector created by katemangostar - www.freepik.com</a>

## วางแผนหาลูกค้า & จัดการเวลา

กีฬาขายวางแผนงานร่วมกับผู้จัดการ โดยใช้ข้อมูลที่วิเคราะห์



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/background">Background vector created by freepik - www.freepik.com</a>

# แผนการตลาดจากการวิเคราะห์ข้อมูล



สร้างกลยุทธ์ได้  
**ใจดี**

เข้าถึงลูกค้าได้  
**ตรงกลุ่ม**

ทำงานได้อย่างมี  
**ประสิทธิภาพ**

เพิ่มโอกาส  
**ขาย ขาย ขาย**

# การวางแผนทางลูกค้า & ตลาด



## กำหนดกลุ่มเป้าหมาย

ระบุกลุ่มลูกค้าที่มี  
ศักยภาพที่ต้องการทำ  
ตลาดให้ชัดเจน



## เลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสม

เลือกกิจกรรม หรือ Content  
ที่เข้ากับ Lifestyle ของลูกค้า  
ที่เลือกไว้ และประชาสัมพันธ์  
ในช่องทางที่เหมาะสม



## ปฏิบัติตามแผนงาน

ทำตามแผนงาน  
พร้อมติดตามความคืบหน้า  
สรุปความสำเร็จและสิ่งที่  
ต้องพัฒนาต่อ



# สร้าง “Content” อย่างไรให้โดนใจลูกค้า

<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/technology">Technology vector created by rawpixel.com - www.freepik.com</a>

## สร้างการรับรู้

- ▶ รูปถ่ายริง
- ▶ ความรู้ด้านต่างๆ
- ▶ เรื่องที่เป็นกระแส
- ▶ ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

## สร้างความสนใจ

- ▶ รีวิวจากลูกค้า
- ▶ การแนะนำบอกร่องรอยจากลูกค้า
- ▶ การส่งมอบแบบพิเศษ  
(Omotenashi)
- ▶ ความเป็นตัวของตัวเอง

## กระตุ้นการตัดสินใจ

- ▶ แคมเปญดึงดูด
- ▶ ยืนยันความเชื่อมั่น
- ▶ การบริการที่มากกว่า

“

**ເປົ້າມາຍ ທັດເຈນ**

**content ໂດນໃຈ**

**ເພື່ອສ້າງແຜນຄລຢູກຮ່ວມມື ປະສິກີກາພ**

**ໃນທຸກບ່ອງກາງກາරຂາຍ**

”

# 02

## สร้างความประทับใจแรกพบ

- เตรียมความพร้อม
- สร้างความประทับใจตั้งแต่แรกพบ ในทุกช่องทางการติดต่อ



เอกสารสำหรับใช้อборนภายในเท่านั้น สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอีซูซุเซลล์ จำกัด

"Icon made by Freepik, Nikita Golubev, itim2101,  
Those Icons, DinosoftLabs from www.flaticon.com"

# “ ໃສ່ໃຈໃນບົຣິກາຣ ແລະ ດູແລລູກຄ້າ ດ້ວຍຄວາມຈົງໃຈ ”



ຈະບົຣິກາຣໄດ້ດີ ... ອູ່ກ່ຽວກົດ  
... ອູ່ກ່ຽວກັບ  
... ອູ່ກ່ຽວກັບ

”

หากไม่สามารถสร้างความ  
ประทับใจแรกพบได้

การพบกันครั้งนั้น<sup>1</sup>  
อาจเป็นครั้งเดียว  
และครั้งสุดท้าย

”



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business">Business photo created by pch.vector - www.freepik.com</a> "Designed by pch.vector / Freepik"

# สร้างความประทับใจ ตั้งแต่แรกพบ



เอกสารสำหรับใช้อุบรมภัยในเก่าบ้าน สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูชูลส์ จำกัด

# สร้างความน่าเชื่อถือในการติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์



- แยก Account ส่วนตัวออกจาก Account ที่ใช้ในการขาย
- ใช้ภาพโปรไฟล์ และภาพหน้าปก ที่น่าเชื่อถือ
- โชว์รีวิวของลูกค้าจริง
- อัพเดตเนื้อหาสม่ำเสมอ
- ตอบกลับลูกค้าให้เร็วที่สุด

< a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business">Business photo created by rawpixel.com - www.freepik.com</a>

# สร้างความประทับใจในการติดต่อผ่าน ช่องทางออนไลน์



- **ดูข้อมูลลูกค้าจากໂປຣໄຟລ໌ ເພື່ອພູດຄຸຍໃນສິ່ງທີ່ລູກຄ້າສັນໃຈ**
- **ໃສ່ໃຈໃນຄວາມຮູ້ສັກ ໂດຍໃຫ້ສຕິກເກອຮ໌ ແລະ Emoji ປ່ວຍໃນການສ້ອສາຮ**
- **ໃຫ້ຮູບພາພຣາ ກີ່ຄມໜັດ ສະດຸດຕາ ແລະສ້ວ່ອຄົໍງຕົວຕະນຸຂອງຄຸນ**
- **អັນໂພສເນື້ອຫາທີ່ນ້າສັນໃຈ ໄມ່ເນັນເຂົາພະກາຫຍ**

\* [Heart vector created by freepik - www.freepik.com](https://www.freepik.com/free-photos-vectors/heart)

< a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/background">Background photo created by freepik - www.freepik.com "Designed by Freepik"

ເອກສາຮໍາຮັບໃຊ້ອຽນກາຍໃນເກົ່ານັ້ນ ສງວນສຶກທິ່ກໍ ມີເປົ້າໃຫ້ໄດ້ຮັບອຸນາຕຈາກບຣິຫຼັກ ຕຣີເພັບຮອ້້ມ່ແຊລ່ວ ຈຳກັດ



“ความรวดเร็วและความนำเชื่อถือ<sup>\*</sup>  
จะก่อให้เกิด**ความประทับใจ**”

# สร้างความประทับใจ ตั้งแต่แรกพบ



เอกสารสำหรับใช้อุบรมภัยในเก่าบ้าน สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูชูลส์ จำกัด

# สร้างความประทับใจในการติดต่อทางโทรศัพท์



1. กำหนดวัตถุประสงค์และหัวข้อในการติดต่อ เพื่อให้การสนทนาก้าวไปสู่ ครอบคลุมหัวข้อที่ต้องการ
2. วิเคราะห์หัวข้อมูลและทำความเข้าใจลูกค้าเบื้องต้น เพื่อทราบลักษณะการใช้งาน หรือความต้องการของลูกค้า
3. เตรียมข้อมูลและคำตอบสำหรับคำถามที่ลูกค้ามักสงสัย เพื่อนำเสนอประโยชน์ที่ตอบโจทย์ลูกค้า รวมถึงโปรโมชั่น/แคมเปญที่เหมาะสม



# ໂກຣຄັພຖ້ວຍງາງໄຮໄດນໃຈລູກຄ້າ



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/background">  
Background photo created by Waewada  
www.freepik.com</a>

ເລືອກຫົວໜາ  
ສໍາຮັບການຕິດຕ່ອ  
ກໍ່ເໝາະສົມ



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business">  
Business photo created by freepik -  
www.freepik.com</a>

ແນະນຳຕັ້ງເອງ  
ບອກຈຸດປະສົງຄ  
ຮວມຄື່ງຮະຍະເວລາ  
ໃນການພູດຄຸຍ



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/technology">  
Technology photo created by iancon028 -  
www.freepik.com</a>

ໃຊ້ຄຳກີ່ຫັດເຈນ  
ຈ່າຍຕ່ອກເຂົາໃຈ



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/woman">  
Woman photo created by pch.vector -  
www.freepik.com</a>

ໃຫ້ໂທນເສື່ອງກີ່ບຸ່ນນວດ  
ຢືນຂະະສົບການ  
ຕອບຮັບຄຳພຸດ



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business">  
Business photo created by icom -  
www.freepik.com</a>

ກວບເນື້ອຫາ  
ເພື່ອຍືນຍັນຄວາມເຂົາໃຈ  
ຂອບຄຸນລູກຄ້າທຸກຄັ້ງ  
ກ່ອນວາງສາຍ

# สร้างความประทับใจ ตั้งแต่แรกพบ



เอกสารสำหรับใช้อุบรมภัยในเก่าบ้าน สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูเชลส์ จำกัด

# เตรียมความพร้อม



สถานที่



รถเชื้อและ  
อุปกรณ์  
ต่างๆ

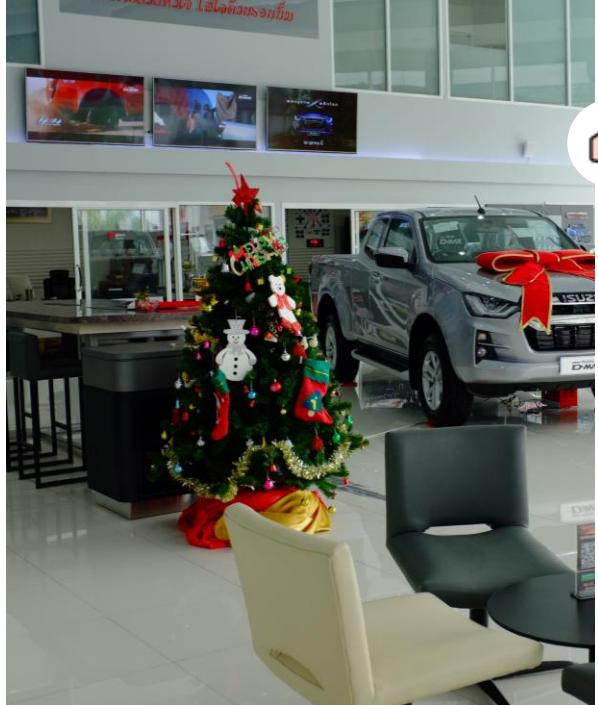


กีฬานับสิบ  
ส่วนต่างๆ



ที่ปรึกษา  
การขาย

# สร้างความประทับใจ จากความพร้อมของสถานที่



“ สถานที่ สะอาดเรียบร้อย ดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามารับบริการและแสดงถึงภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทอีกด้วย ”

**กำหนดพื้นที่**

**กำหนดเวลาที่ชัดเจนในการดูแล**

**กำหนดผู้รับผิดชอบ**

**ตรวจสอบการดูแลรักษาความสะอาด**



**วิธีง่ายๆ**

**ที่จะช่วยให้สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ**

<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/people">People photo created by freepik - www.freepik.com</a>

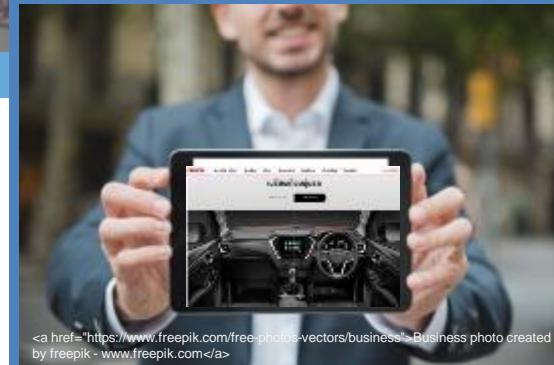
เอกสารสำหรับนักเรียนในภาคใต้ สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูชูลส์ จำกัด

# สร้างความประทับใจจากความพร้อมของรถเชื้อและอุปกรณ์ต่างๆ



“ข้อมูลข่าวสารและอุปกรณ์ต่างๆ ต้องกันสมัยพร้อมใช้งาน  
จัดวางรถเชื้อและอุปกรณ์ต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าถึงได้สะดวก”

“ เตรียมอุปกรณ์  
เพื่อใช้งานนำเสนอผลิตภัณฑ์  
ในรูปแบบที่กันสมัย  
และสามารถแชร์ข้อมูล  
ที่ลูกค้าสนใจไปยังช่องทาง  
ที่ลูกค้าสะดวกทันที ”



# สร้างความประทับใจจากบุคลิกภาพที่ดี ของที่ปรึกษาการขาย

**บุคลิกภาพที่ดี คือสิ่งที่สำคัญที่สุด ในการได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้า**



## ภายนอก

- เสื้อเชิ้ตหรือโปโลของอีชูชูหรือผู้จำหน่าย
- ภาระ/กระโปรงสุภาพ
- รองเท้าหุ้มสันแบบสุภาพ
- เครื่องแต่งกายสะอาด

## ภายใน

- หน้าตา ยิ้มเย้มแจ่มใส พร้อมต้อนรับลูกค้า
- มีความมั่นใจในตนเอง สร้างความบ่าเบ้อถือดี
- มองโลกในแง่ดี คิดด้านบวก
- กระตือรือร้น ตื่นตัวอยู่เสมอ

<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/heart">Heart vector created by freepik - www.freepik.com</a>



**“ การใส่ใจลูกค้า  
เริ่มต้นจาก  
การใส่ใจตนเอง ”**

# สร้างความประทับใจในการสื่อสาร กับลูกค้า

- รับรู้และเข้าใจ อารมณ์ ความรู้สึกของลูกค้า
  - พูดคุยด้วยความความสุภาพ กระตือรือร้น
- พร้อมให้บริการลูกค้า
- แสดงออกถึงความตั้งใจฟัง เช่น สนใจ พยักหน้า
  - สื่อสารแบบสองทาง ใช้คำถามปลายเปิด

<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/heart">Heart vector created by freepik www.freepik.com</a>



“ สังเกตลูกค้า  
เพื่อให้บริการอย่างใส่ใจ  
พร้อมด้วยรอยยิ้ม ”



# สร้างความประทับใจโดย กีฬาน้ำสนับสนุนส่วนต่างๆ

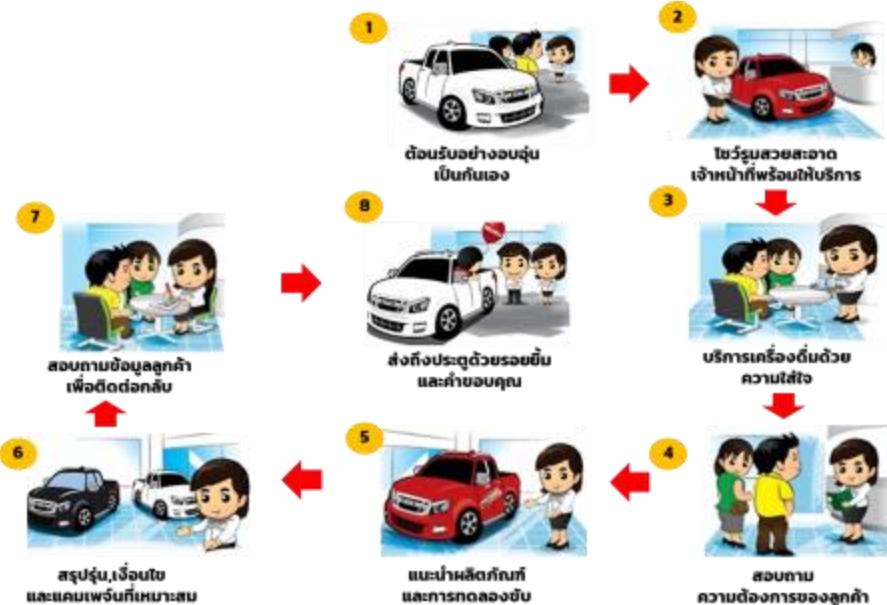
- แต่งกายด้วยความสุภาพและถูกกาลเทศะ
- กล่าวคำทักทายลูกค้าทุกคนที่พบ
- เต็มใจในการดูแลลูกค้าทุกคน
- ส่งต่อบริการเพื่อดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/heart">Heart vector created by freepik - www.freepik.com</a>



“ ทุกคนสร้างเป้าหมาย  
และร่วมมือกัน  
ในการสร้าง  
ความประทับใจให้กับ  
ลูกค้าที่มารับบริการ ”

# แนวทางการต้อนรับลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ



ใช้ “กระบวนการยิ้มจากใจ (Hearty Smile)”  
เป็นแนวทางในการต้อนรับลูกค้า  
เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการ  
ที่เป็นมาตรฐาน และเกิดความประทับใจ



# สร้างความประทับใจในการต้อนรับ

ไม่ใช่ทำเพราะหน้ากี่ **แต่ใช่ส์หัวใจในทุกรายละเอียด**



ดูแลเหมือนคนในครอบครัว

ใส่ใจความรู้สึก

อบอุ่นเหมือนอยู่บ้าน  
ใส่ใจในสิ่งเล็กๆ น้อยๆ

เอกสารสำหรับใช้อบรมภายในเท่านั้น สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชุชเซลส์ จำกัด

\* <a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/heart">Heart vector created by freepik - www.freepik.com</a>



ความสำเร็จอยู่ที่  
...ทุกคน...

“ ทุกคนในโซ่อิรุณ  
มีส่วนสำคัญ  
เพื่อสร้าง  
ความประทับใจ  
และเป็นเจ้าบ้านที่ดี  
ในการต้อนรับ  
ลูกค้า ”

# ດុល្លារ... ប្រកាស



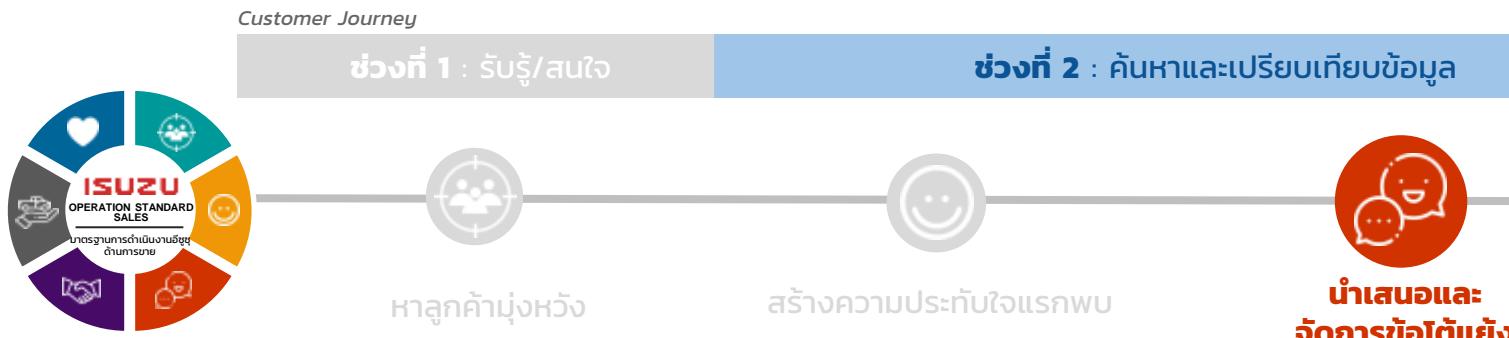
< a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/people">People photo created by pressfoto - www.freepik.com

ເອກສາຮ່າຍຮັບໃຊ້ອົບນມກາຍໃນເກົ່ານັ້ນ ສົງວນສຶກທີ ມີທຳມົດລົງໄປແພຍແພຣ໌ໂດຍໄມ້ໄດ້ຮັບອຸນາຕຈາກບຣິຫຼັກ ຕຣີເພບຮວ່ະຫຼຸ້ມ່ເໜລສ໌ ຈຳກັດ

# 03

## นำเสนอและจัดการข้อโต้แย้ง

- การเตรียมความพร้อม
- แนวทางการนำเสนอทางเลือก
- การรับมือกับข้อโต้แย้ง



"Icon made by Freepik, Nikita Golubev, itim2101,  
Those Icons, DinosoftLabs from www.flaticon.com"

สร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า  
ผ่านการนำเสนอทางเลือกที่ตรงใจ  
และรับมือข้อโต้แย้งอย่างมืออาชีพ



< a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/people">People photo created by freepik - www.freepik.com</a>

# เตรียมความพร้อมก่อนการนำเสนอ

ก่อนการขายควรมีความรู้รอบด้าน  
เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอทางเลือกที่ตรงใจ



## รู้เรื่องสินค้าและบริการ

รุ่นรถที่เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้า  
แต่ละประเภท

<div>Icons made by [Freepik](https://www.flaticon.com/authors/freepik) from [Flaticon](https://www.flaticon.com/)</div>



## รู้เรื่องเกี่ยวกับคู่แข่ง

ข้อมูลผลิตภัณฑ์, แคมเปญ และความ  
เคลื่อนไหวของคู่แข่ง

<div>Icons made by [Freepik](https://www.flaticon.com/authors/freepik) from [Flaticon](https://www.flaticon.com/)</div>



## รู้เรื่องเกี่ยวกับสถานการณ์ก่อนไป

เช่น สถานการณ์เศรษฐกิจ, ข้อมูลเกี่ยวกับ  
สินเชื่อ และประกันภัย

<div>Icons made by [Freepik](https://www.flaticon.com/authors/freepik) from [Flaticon](https://www.flaticon.com/)</div>

เตรียมข้อมูลที่ลูกค้ามักสอบถามเป็นประจำ  
เพื่อนำเสนออย่างรวดเร็ว

## ตัวอย่างข้อมูลที่ต้องเตรียมพร้อม

- รูปถ่ายในบุนท่านทั้งๆก็ภายในและภายนอก
- รูปและรายละเอียดอุปกรณ์ตากแต่ง
- ข้อมูลเบรียบเทียบกับคู่แข่ง
- รายละเอียดแคมเปญและเงื่อนไขไฟแนนซ์
- คำแนะนำที่ลูกค้ามักสงสัย

## ที่ปรึกษาการขาย



จริงใจ



ใส่ใจ



ลูกค้า



มั่นใจ

# แนวคิดในการนำเสนอ



## ช่วยเหลืออย่างจริงใจ

- พร้อมให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างสุดความสามารถ



## ใส่ใจในทุกความต้องการ

- สังเกตว่าลูกค้าแต่ละคนต้องการอะไร
- จับประเด็นและเจาะลึกจากสิ่งที่ลูกค้าเล่าเพื่อนำไปสู่การเปิดเผยความต้องการที่แท้จริง
- นำเสนอทางเลือกที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

\*<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/heart">Heart vector created by freepik - www.freepik.com</a>

เอกสารสำหรับใช้อธิบายในเบื้องต้น ลงบนสติกเกอร์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท บริษัทฯขอสงวนสิทธิ์

”

ໃສ່ໃຈທຸກຄວາມຮູ້ສຶກ  
ເຈາະລັກຄິ່ງຄວາມຕ້ອງການ  
ເພື່ອນຳເສນອກາງເລື່ອກ  
ທີ່**ດີກີ່ສຸດ**ໃຫ້ກັບລູກຄ້າ

”



< a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business-card">Business card photo created by yanalya - www.freepik.com</a>

# แนวการนำเสนอ



- เน้นจุดที่ลูกค้าสนใจ หรือยัง มีความกังวล
- ใช้หลักการนำเสนอแบบ FFAB เพื่อเน้นประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ
- นำเสนอเงื่อนไขการขายที่เหมาะสม และดีที่สุดสำหรับลูกค้า

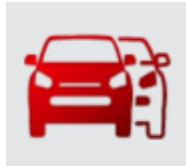
# หลักการนำเสนอด้วยเทคนิค FFAB

Feature	Function	Advantage	Benefit
จุดขายหรือคุณสมบัติเด่นของตัวสินค้า	มีการทำงานอย่างไร	ข้อได้เปรียบของสินค้า ดีกว่าสินค้าอื่นอย่างไร	คุณประโยชน์ของสินค้า กี่จะช่วยให้ชีวิตของลูกค้าดีขึ้น
อีซูซุ ดีแมคซ์ เครื่องยนต์ 1.9 Ddi Blue Power	ห้องเผาไหม้แบบใหม่ เพิ่มสมรรถนะ และความประหยัดน้ำมัน	ประหยัดน้ำมันกว่า ห้ออื่นๆ เติมน้ำมันในปริมาณที่เท่ากัน อีซูซุช่วงได้ไกลกว่า	ประหยัดน้ำมันทำให้ประหยัดเงินได้มากกว่า

# เครื่องมือที่ใช้ในการนำเสนอ



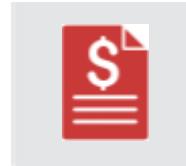
ໂປຣຫັວ່ນ



ເປີຍບເກີຍບຮຸນຮຄ



ຄຳນວນຄ່າງວດ



ໃບເສນອຮາຄາ

ທີ່ປັບປຸງການຂາຍສາມາດໃຊ້ພິຈຳລົດຕ່າງໆ ເພີ້ນ  
ຜ່ານໂມບາຍແລ້ວປົກລົງເລື່ອມືດ້ວຍ [www.isuzu-tis.com](http://www.isuzu-tis.com)



TIPS

<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/technology">Technology vector created by rawpixel.com - www.freepik.com</a>

ໃຊ້ສັ່ວດຈົດຕອລ ເຊັ່ນ ຄລີປົວດີໂວ  
ເພື່ອຊ່ວຍໃນການນຳເສນອ  
ແລະກຳໄໝລູກຄ້າເຂົາໃຈໄດ້ຈ່າຍຂຶ້ນ



ISUZU THAILAND OFFICIAL  
61.5K subscribers

การกดลงข้อ  
เป็นช่วงเวลาสำคัญ  
ในการสร้าง**ความเชื่อมั่น**  
และประสบการณ์ที่ดี  
ให้กับลูกค้า



# แนวการทดสอบขับ



## การเตรียมความพร้อมก่อนการทดสอบขับ

-  ความพร้อมของรถทดสอบขับ (ความสะอาด, ตรวจเช็คแรงดันลมยาง-น้ำมัน)
- ความพร้อมของเส้นทางทดสอบขับ
- ส่อสอบถามและวิเคราะห์การใช้งานรถของลูกค้า เช่น รุ่นรถที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ลักษณะการใช้งาน การใช้ความเร็ว ระยะทางและเส้นทางการขับขี่



### TIPS

<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/technology">Technology vector created by rawpixel.com - www.freepik.com</a>

- กรณีที่ไม่มีรถทดสอบขับรุ่นที่ลูกค้าสนใจในขณะนั้น ขอให้นำเสนอรุ่นที่มีสมรรถนะใกล้เคียงกัน หรือนัดหมายลูกค้าเพื่อเข้ามาทดสอบในภายหลัง
- ถ้ามีผู้ติดตามประสงค์ร่วมทดสอบขับ ให้จัดที่นั่งและแนะนำข้อมูลรถอย่างครบถ้วน

# แนวการกดลองขับ

## ระหว่างการกดลองขับ



กีประคบร้าการขายยื้มเยี่ยมแจ่งใส

- อธิบายเส้นทางการกดลองขับให้กับลูกค้า
- ปรับตำแหน่งเบาะนั่ง อุปกรณ์ต่างๆ เพื่อการขับขี่ให้เหมาะสม
- อธิบายอุปกรณ์ ความสะดวกสบายภายในตัวรถ และสมรรถนะเครื่องยนต์



< a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business">Business photo created by senivpetro - www.freepik.com/a>

- สังเกตจุดที่ลูกค้าชี้บินชอบในระหว่างการกดลองขับและใช้ในการ “เจรจาการขาย”
- เสิร์ฟเครื่องดื่มเย็นๆ ให้กับลูกค้าและผู้ติดตามภายในห้องการกดลองขับ

## หลังการกดลองขับ

เอกสารสำหรับใช้อบรมภายในเท่านั้น สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอัญชุเชลส์ จำกัด

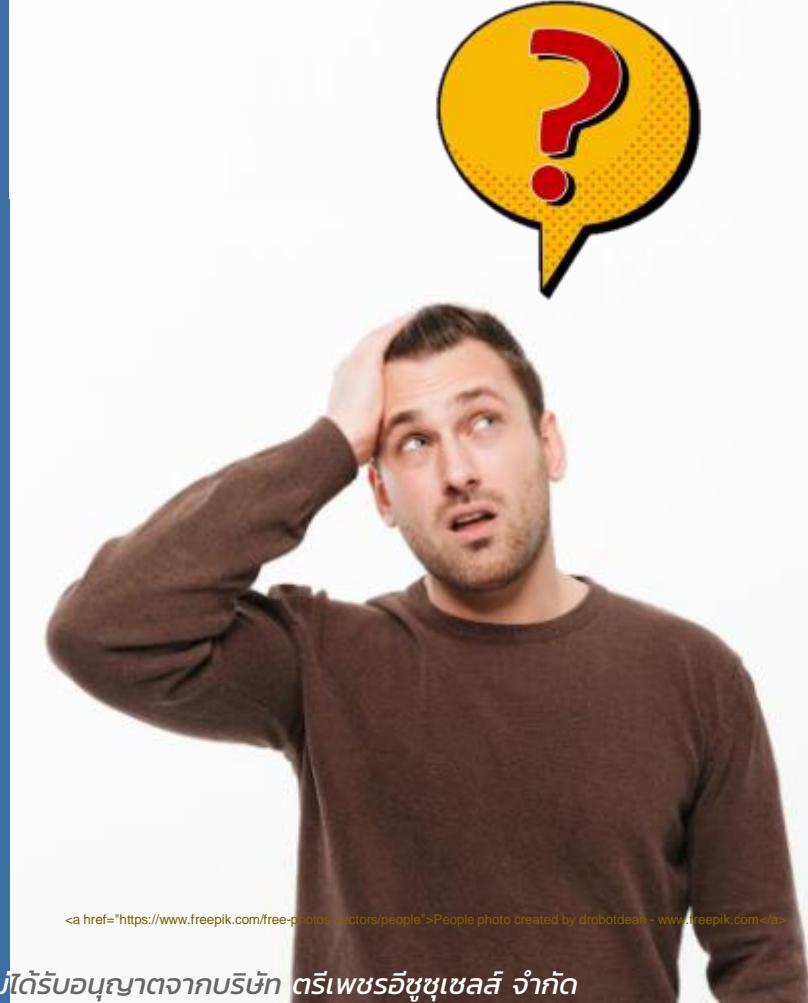
# การเสนอทดสอบขับ เป็นเครื่องมือ<sup>1</sup> ในการสร้างโอกาสการขายและ เพิ่มความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า



ลูกค้าที่ได้รับการเสนอให้ทดสอบขับ  
มีความพอใจ สูงกว่า  
ลูกค้าที่ไม่ได้รับการเสนอ

เอกสารสำหรับนักใช้อุปกรณ์ภายในตัวนั้น สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูชูเซลส์ จำกัด

บางครั้งลูกค้าอาจมี  
“ ข้อโต้แย้ง ”  
ซึ่งไม่ใช่การปฏิเสธ  
แต่เป็น **โอกาส**  
ในการสร้างความมั่นใจ



# การรับมือกับข้อโต้แย้ง

- รับฟังข้อโต้แย้งด้วยความใส่ใจ  
เพื่อให้ลูกค้าเล่าสิ่งที่อยู่ในใจอุปมา
- ตอบสนองข้อโต้แย้งของลูกค้า  
เพื่อให้เข้าใจตรงกัน และยืนยันสิ่งที่ลูกค้ากังวลจริงๆ
- วิเคราะห์และประเมินข้อโต้แย้งของลูกค้าให้ละเอียด  
เพื่อหาข้อโต้แย้งหลักที่ลูกค้าให้ความสำคัญ
- อธิบายและชี้แจงข้อโต้แย้งด้วยความมั่นใจ  
เพื่อนำเสนอจุดเด่นและตอบโจทย์ให้มากที่สุด





< a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business-card">Business card photo created by yanalya - www.freepik.com</a>

# ໃສ່ໃຈໃນການນຳເສນວສິ່ງທີ່ດີທີ່ສຸດ

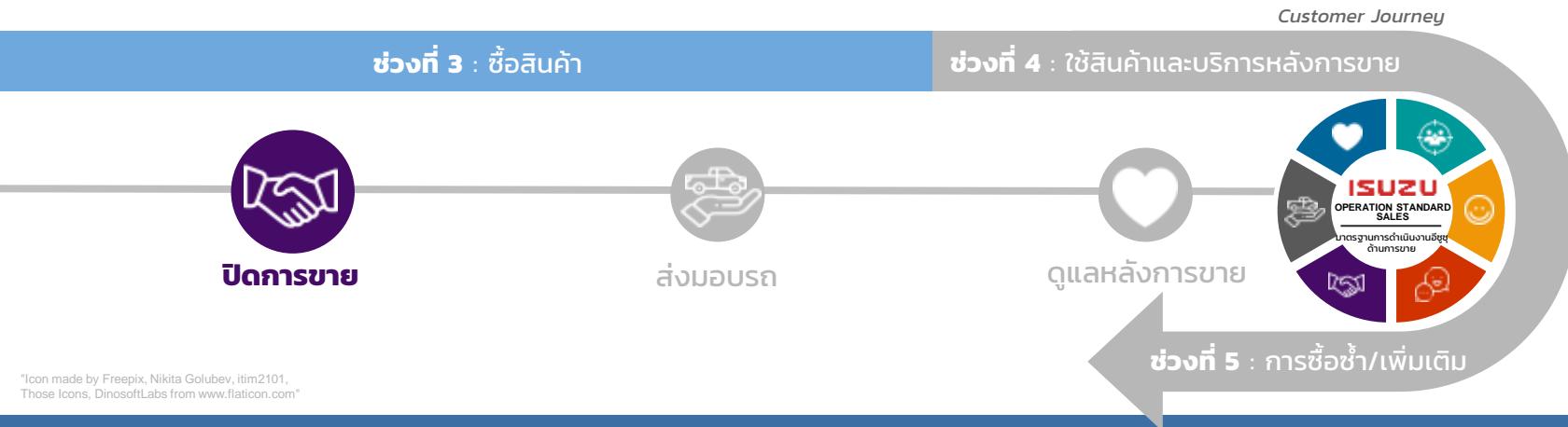
## ຄວາມສໍາເຮົາໃນການປັດການຂາຍນັ້ນອຍູ່ໄມ່ໄກລ

ເອກສາຮໍາຮັບໃຊ້ອົບນົມກາຍໃນແກ່ນັ້ນ ສອງນິຕິກົດ ມັນນາໄປເພຍແພຣໄດຍ່ໄນ້ໄດ້ຮັບອຸນາຍາຕຈາກບຣິຫຼັກ ຕຣີເພບຮອ້ງຫຼຸ່ມເຊລົສ് ຈຳກັດ

# 04

## ปิดการขาย

- จับสัญญาณการซื้อ
- ปิดการขาย
- จัดการด้านสินเชื่อ ประกันภัย และจัดเตรียมเอกสาร



”

เมื่อกีปรึกษาการขายได้พูดคุย นำเสนอลูกค้า  
แต่ไม่สามารถปิดการขายได้  
เป็นการ**สูญเสียโอกาส**ไปอย่างน่าเสียดาย

”

# อย่าพลาดสัญญาณการซื้อ...

“รุ่นนี้ประหัยดันมันกว่าตัวเก่า  
ที่ใช้อยู่ใช่มั้ย”



ตอบคำถามอย่างมั่นใจและนำเสนอสิ่งที่  
ลูกค้ากังวลมาเป็นทางออก



“ลูกค้าเข้าไปบีบในรถ  
พยายามออบและพา  
ครอบครัวมาลงนั่ง  
สัมผัสเบาะ เกียร์”



เชื่อนโยงจุดเด่นที่ลูกค้าสนใจ  
ให้รู้สึกมั่นใจว่าได้สิ่งที่ต้องการ  
พิเศษที่สุด



“ถ้าไม่เอาของแຄพวนนี้  
เปลี่ยนเป็นอย่างอื่นให้แทนได้มั้ย”



เปรียบเทียบทางเลือกที่มี  
ให้ลูกค้าอย่างเต็มที่



เสนอให้เห็นความคุ้มค่า  
และประโยชน์ที่ได้รับ<sup>\*</sup>  
เปรียบเทียบกับราคา

\* < a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/technology">Technology vector created by rawpixel.com - www.freepik.com</a>

“ใช้เงินแค่ 30,000  
จะอุปกรณ์ได้จริงๆใช่มั้ย”



## ใช้การแสดงบทบาทตามมติ

เพื่อฝึกซ้อมรับมือลูกค้าแต่ละประเภท

# การดำเนินการหลังปิดการขาย



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business">Business photo created by pressfoto - www.freepik.com</a>

**สรุปความเข้าใจและ  
เงื่อนไขการขาย  
ก่อตกลงกันไว้**



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business">Business photo created by senivpetro - www.freepik.com</a>

**ดำเนินการตามขั้นตอน  
การจองรณา**



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business">Business photo created by pressfoto - www.freepik.com</a>

**อธิบายขั้นตอนและ  
เตรียมพร้อมเรื่องไฟแนนซ์  
และประกันภัย รวมถึง  
การนัดหมายขั้นตอนต่อไป**



**TIPS**

**เอกสารครบจบแน่นอน :**

กีปรึกษาการขายที่เข้าใจและเชี่ยวชาญในเรื่องไฟแนนซ์รวมถึงประกันภัยจะช่วยให้ลูกค้าผ่านขั้นตอนนี้ได้อย่างราบรื่น

<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/technology">Technology vector created by rawpixel.com - www.freepik.com</a>

เอกสารสำหรับใช้อบรมภายใต้หัวข้อ ลงวันสิกข์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์

# หลังจากปิดการขาย

สิ่งที่เก็บรักษาการขายรู้สึก



< a href="http://www.freepik.com">Designed by rawpixel.com / Freepik</a>

สิ่งที่ลูกค้ารู้สึก



< a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business">Business photo created by katemangostar - www.freepik.com</a>

เอกสารสำหรับใช้อุบรมภัยในเก่านั้น ลงวนสิกธ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูเชลส์ จำกัด

# เพื่อเพิ่มความสหายใจให้กับลูกค้า....



\*<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/heart">Heart vector created by freepik - www.freepik.com</a>

## ที่ปรึกษาการขายควรติดตามและแจ้งความคืบหน้า ในเรื่องสินเชื่อย่างสม่ำเสมอ



พี่ปกรณ์ครับ ตอนนี้ทาง  
ไฟแนนซ์ได้รับเอกสารแล้ว  
กำลังอยู่ในช่วงพิจารณา ผู้  
จะอยู่ติดตามทางไฟแนนซ์  
และอัพเดตเรื่อยๆ  
ไม่ต้องกังวลนะครับ

<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/technology">Technology photo  
created by freepik - www.freepik.com</a>



คุณนิดหน่อยครับ ไฟแนนซ์  
อยู่บุตติเรียบร้อยแล้วครับ

ขอบคุณนะครับ  
ที่ช่วยเหลือกันอย่างเต็มที่

ด้วยความยินดีครับ  
ผุดดูแลอยู่แล้วครับ



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/background">Background photo created by freepik - www.freepik.com</a>

\*<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business">Business photo created by freepik - www.freepik.com</a>



หลังจากคีย์ข้อมูลการจอง 1 วันที่ปรึกษาการขายสามารถแนะนำลูกค้า  
ในการลงทะเบียน **my-ISUZU** ได้กันที่

<div>Icons made by <a href="https://www.flaticon.com/authors/freepik">Freepik</a> from <a href="https://www.flaticon.com/" title="Flaticon">www.flaticon.com</a></div>

เอกสารสำหรับใช้อบรมภายในเท่านั้น สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูเซลส์ จำกัด

<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/travel">Travel vector created by freepik - www.freepik.com</a>

# 05

## ส่งมอบรถ

- เตรียมความพร้อมก่อนส่งมอบรถ
- ส่งมอบรถ





\*<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/heart">Heart vector created by freepik - www.freepik.com</a>

“

การส่งเมลบรรยายเป็นขั้นตอนที่ส่งผลต่อ  
ความพึงพอใจมากที่สุด การทำให้ลูกค้า  
รู้สึกเป็น**คนพิเศษ**ในวันส่งเมล  
จะสร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำ  
เกิดเป็นกระบอกเสียง  
ที่มีประสิทธิภาพในการแนะนำในอนาคต

”

# กระบวนการส่งมอบรถ



<a href="http://www.freepik.com">Designed by Freepik</a>

## ก่อนวันส่งมอบรถ



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/car">Car photo created by freepik - www.freepik.com</a>

## วันส่งมอบรถ

เอกสารสำคัญที่รับใช้อบรมภายใต้เงื่อนไขนี้ สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูเชลส์ จำกัด



# ก่อนวันส่งมอบรถ

- 👉 ยืนยันรายละเอียดคำสั่งซื้อและจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- 👉 ยืนยันการตกลั่นรถและนัดหมายการชำระเงินรวมถึงวันที่/เวลาสำหรับวันส่งมอบ
- 👉 ดำเนินการตรวจสภาพรถก่อนส่งมอบ (PDS)
- 👉 ตรวจสอบความเรียบร้อยเรื่องการตกลั่นและใช้งานอุปกรณ์ต่างๆ ของตัวรถ

\*<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/heart">Heart vector created by freepik - www.freepik.com</a>

ลดความกังวลใจระหว่างรอรับรถ  
โดยการอัพเดตข้อมูลรถอย่างสม่ำเสมอ



ทำให้วันส่งมอบเป็นวันที่น่าจดจำ<sup>โดย</sup>โดยสอบถามความต้องการพิเศษและจำนวนผู้ติดตามเพื่ออำนวยความสะดวก



\*<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/heart">Heart vector created by freepik - www.freepik.com</a>

เอกสารสำหรับใช้อุบรมภัยในแก่น้ำ สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่ เพร็อด้วยไม้ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูชูเซลล์ จำกัด

# วันส่งมอบรถ



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/car">Car photo created by freepik - www.freepik.com</a>



ดำเนินการชำระเงินและจัดการเอกสารซื้อขาย



สอบถามข้อมูลการใช้รถ (CVIP) ในส่วนที่เหลือ



อธิบายการใช้รถ การตรวจเช็คระยะและเงื่อนไขการรับประกัน



**ลงทะเบียน my-ISUZU** และอธิบายสิทธิประโยชน์สำหรับลูกค้า

รวมถึง**การขอความยินยอมการเปิดเผยข้อมูล**

<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/technology">Technology vector created by rawpixel.com - www.freepik.com</a>



**TIPS :** การมีเจ้าหน้าที่คุณยังบริการมาร่วมส่งมอบรถ  
เป็นการช่วยเพิ่มความมั่นใจและลดช่องว่างระหว่างลูกค้ากับคุณยังบริการ

เอกสารสำคัญรับใช้อุบรมภัยในท่าน สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอีซูซุเซลล์ จำกัด

# การสร้างความประทับใจในวันส่งมอบรถ



จุดส่งมอบรถโดดเด่น  
สะกดตา



ของที่ระลึกสุดพิเศษสำหรับ  
ลูกค้าคนพิเศษ



[Birthday photo created by pressfoto - www.freepik.com](https://www.freepik.com/free-photos-vectors/birthday)



[Card photo created by freepik - www.freepik.com](https://www.freepik.com/free-photos-vectors/card)



[Technology photo created by freepik - www.freepik.com](https://www.freepik.com/free-photos-vectors/technology)

เอกสารสำหรับใช้อุบรมภัยในเก่านั้น ลงวนสติกเกอร์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูเชลล์ จำกัด

# การสร้างความประทับใจในวันส่งมอบรถ



อีซูซุไม่ได้เป็นแค่รถ  
แต่เป็นครอบครัว



\*<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/heart">Heart vector created by freepik - www.freepik.com</a>

เก็บความสุขในวันนี้  
ให้อยู่กับลูกค้าตลอดไป



<a href="http://www.freepik.com">Designed by Freepik</a>



เอกสารสำหรับใช้อุบรมภัยในเด็กนั้น สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอีซูซุเซลล์ จำกัด

# การลงทะเบียน แอปพลิเคชัน my-ISUZU และสิทธิประโยชน์สำหรับลูกค้า



## เน้นให้ลูกค้าทุกคนลงทะเบียนเพื่อ...

- ไม่ต้องพกสมุดรับประกัน
- สามารถสอบถามหรือทำการนัดหมายผ่านทาง Line ได้ทันที
- แจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาเข้าเช็คระยะเพื่อรักษาสิทธิคุ้มครองฟรีค่าแรง
- ไม่พลาดข้อมูล ข่าวสารและสิทธิประโยชน์จาก Excellency club และโปรแกรม ISP

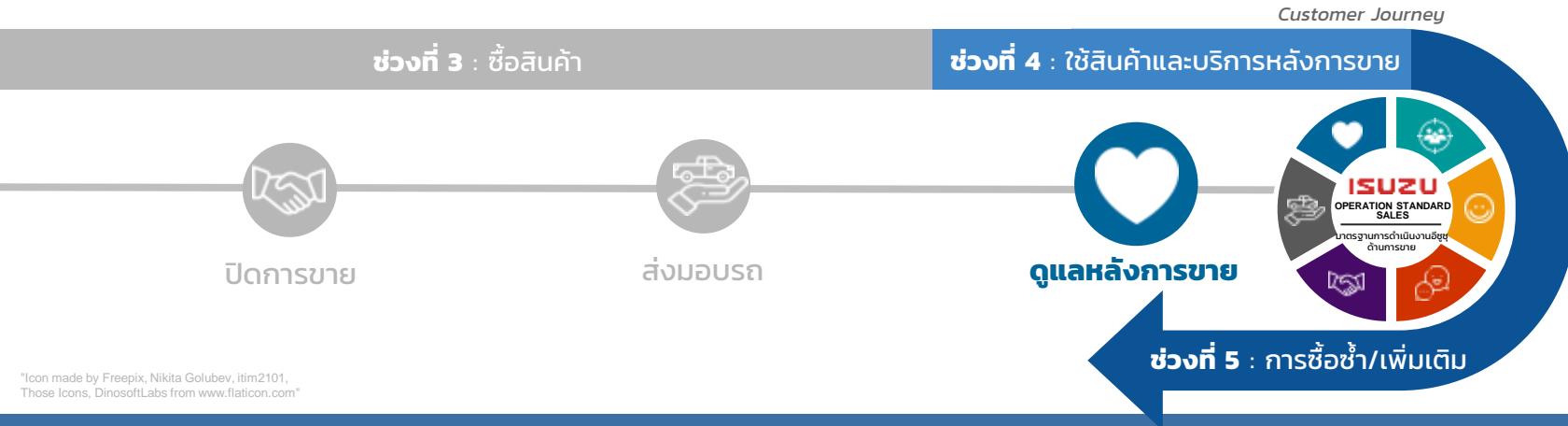
## การให้ความยินยอมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย



# 06

## ดูแลหลังการขาย

- ส่งต่อการดูแลลูกค้าไปยังศูนย์บริการ
- ติดตามลูกค้าเก่า



# การดูแลลูกค้า ไม่ได้สิ้นสุดที่ การส่งมอบรถ

การดูแลหลังการขายเป็นอีกจุดสำคัญ  
ที่ช่วยรักษาและขยายฐานลูกค้าได้



< a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business">Business photo created by senivpetio - www.freepik.com</a>



# ส่งต่อการบริการด้วยหัวใจไปยังคุณย์บริการ

เอกสารสำหรับใช้อบรมภายในแก่นั้น ส่วนสิกธ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูชุเซลส์ จำกัด

# ເນື່ອຄົ່ງຫ່ວງຕຽບແຈ້ງເຂົ້າຮະຍະຄຣິ່ງແກ ພັກ



ຫ່ວຍດຸແລນັດໝາຍ

Icons made by [pretyicons](https://www.flaticon.com/authors/pretyicons) title="pretyicons">pretyicons</a> from [Flaticon](https://www.flaticon.com/) www.flaticon.com</a>



ຕ້ອນຮັບລູກຄ້າແລະ ຈຳນວຍຄວາມສະດວກ

\*Icon made by Freepik, Nikita Golubev, item2101,  
Those Icons, DinosoftLabs, Smashicons from www.flaticon.com\*



TIPS

ສູນຍົບປະກາດແຈ້ງຮັບລູກຄ້ານັດໝາຍໃນໄລນັກລຸ່ມ ເພື່ອໃຫ້ກໍປັບປຸງການຂາຍມາຕ້ອນຮັບລູກຄ້າ  
ເນື່ອມາເຂົ້າສູນຍົບປະກາດ



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/background">Background photo created by snowing - www.freepik.com</a>

ເອກສາຮໍາຫຼັບໃຫ້ອົບມາກາຍໃນເກົ່ານັ້ນ ສົງວນສຶກທີ ມັນນຳໄປເພຍແພຣໄດຍ່ໄມ້ໄດ້ຮັບອຸນາຕາຈາກບົດບັດ ຕຣີເພບຣອື່ບໍ່ເຊລສ് ຈຳກັດ

# ขั้นตอนในการติดตามลูกค้าหลังการขาย

<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business">  
Business photo created by jcomp - www.freepik.com</a>



- 1.จัดตารางการติดตามลูกค้าให้เหมาะสมในแต่ละเดือน
- 2.เตรียมเนื้อหาการสนทนากับลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ
  - สอบคลานการใช้งาน อธิบายข้อสังสัยเพิ่มเติม
  - แนะนำการเข้าคุนย์บริการ
  - สอบคลานเรื่องให้ช่วยติดตาม และข้อเสนอแนะ
- 3.เลือกช่องทางและเวลาที่ลูกค้าสะดวกในการติดต่อ
- 4.บันทึกข้อมูลที่พูดคุยกับลูกค้าลงระบบมีໄรทุกครั้ง

# การติดตามเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเก่า (C-list1 และ C-list2)

เพื่อสร้างความประทับใจ (C-list1)

ภายใน  
1 เดือน

3 เดือน

สอบถามความพึงพอใจใน  
กระบวนการขาย (SQ)

10 วัน  
โดยลูกค้าสัมพันธ์

เพื่อรักษาความสัมพันธ์/  
ซื้อกดแทน (C-list2)

ทุก 6 เดือน



<< ติดตามรายคัน >>



<< ติดตามรายคบ >>

<div>Icons made by [FreePik](https://www.flaticon.com/authors/free-pik) - Flaticon.com from <https://www.flaticon.com/> title="Flaticon">www.flaticon.com</a></div>

# หัวข้อในการติดตามหลังการขาย เพื่อสร้างความประทับใจ (C-list 1)



<< รายคัน >>

ภายใต้ 1 เดือน

- ขอบคุณลูกค้า
- สอบถามการใช้งาน อริบายข้อสงสัย
- แนะนำการเข้าศูนย์บริการ และการใช้งาน My Isuzu
- สอบถามเรื่องให้ช่วยติดตาม หรือความคืบหน้าป้ายทะเบียน
- สอบถามลูกค้าแนะนำ
- แจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์

3 เดือน

- เตือนเช็คระยะ (ครั้งแรก)  
ตามระยะ 10,000 กม.  
หรือ 6 เดือน แล้วแต่  
อย่างใดอย่างหนึ่งจะถึงก่อน
- สอบถามลูกค้าแนะนำ
- ยืนยันข้อมูล และแจ้งข้อมูลข่าวสาร  
ที่เป็นประโยชน์

10 วัน

โดยลูกค้าสัมพันธ์

- สอบถามความพอดีใน  
กระบวนการขาย (SQ)

# หัวข้อในการติดตามหลังการขาย เพื่อรักษาความสัมพันธ์/ซื้อทอดแทน (C-list 2)

1

ทุก 6 เดือน

ติดตามลูกค้าทุกคน



<< รายบค >>

- พูดคุยสร้างความสัมพันธ์
- สอบถามการใช้งาน
- แจ้งเตือนการนำรถเข้าศูนย์บริการ
- แจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์
- สอบถามลูกค้าแนะนำ

ทุก 6 เดือน

การเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตาม C-list 2

การแบ่งกลุ่มลูกค้า และปรับรูปแบบการติดตามให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่ม เพื่อช่วยรักษาความสัมพันธ์ และสร้างโอกาสในการขายจากทุกกลุ่มลูกค้า

<div>Icons made by [Gregor Cresnar](https://www.flaticon.com/authors/gregor-cresnar) from [www.flaticon.com](https://www.flaticon.com/)</div>



กลุ่มซื้อต่อเนื่อง  
ค้นหาโอกาสในการการเพิ่ม/  
เปลี่ยนรถใหม่



กลุ่มนี้สำคัญภาพในการแนะนำ  
สอบถามลูกค้าแนะนำ



กลุ่มนี้โอกาสเปลี่ยนรถใหม่  
ให้คำแนะนำในการเก็บค่า<sup>+</sup>  
บำรุงรักษาค่าใช้จ่ายในการซื้อรถใหม่



รักษาความสัมพันธ์  
ก้าวหาย พร้อมส่งข้อมูล ที่เป็น<sup>+</sup>  
ประโยชน์ให้เหมาะสมกับโอกาส  
-การดูแลรักษารถ  
-เคล็ดลับ保养ยนต์ต่างๆ

นอกจากการติดตามปกติแล้ว  
ควรมีการเข้าเยี่ยมลูกค้าในโอกาสพิเศษเพิ่มเติม

ปรับรูปแบบการติดตาม  
ให้เหมาะสมกับเนื้อหา

# ช่องทางในการติดตามลูกค้า หลังส่งมอบรถ



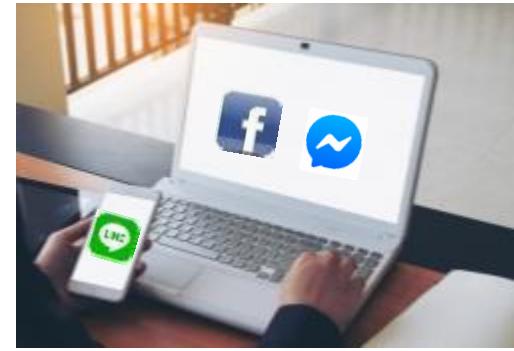
[Business photo](https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business)  
created by pressfoto - www.freepik.com

## การอุ่นเครื่อง



[Technology](https://www.freepik.com/free-photos-vectors/technology)  
photo created by freepik - www.freepik.com

## การติดต่อผ่านทางโทรศัพท์



[Background](https://www.freepik.com/free-photos-vectors/background)  
photo created by suksao - www.freepik.com

## การติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์

อย่าลืม!! เลือกช่องทางให้เหมาะสมกับลูกค้า หัวข้อ และสถานการณ์



# แนวทางการสร้างความประทับใจ การดูแลลูกค้าหลังการขาย

## ใส่ใจและนึกถึงลูกค้าในโอกาสต่างๆ

Tag หรือ ส่ง  
เนื้อหาที่ลูกค้าสนใจ/  
เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้า

ร่วมแสดงความยินดีกับลูกค้า  
ในโอกาสต่างๆ  
เพื่อให้ลูกค้าประทับใจ

เลือกใช้วัสดุไอคอน  
เพื่อowyพรวันเกิดลูกค้า



<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/birthday">Birthday photo created by freepik - www.freepik.com</a>

\*<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/heart">Heart vector created by freepik - www.freepik.com</a>

เอกสารสำหรับใช้อบรมภายในเท่านั้น สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชุชุเซลส์ จำกัด



# แนวทางการสร้างความประทับใจ การดูแลลูกค้าหลังการขาย

## ดูแลให้ตรงใจลูกค้า (Personalization)

ขั้นตอนลูกค้าเข้าร่วมกิจกรรม  
ที่หมายกับสิ่งที่ลูกค้า  
สนใจ/งานอดิเรก

เลือกของที่ระลึกที่เหมาะสม  
เมื่อออกเยี่ยมลูกค้า  
ในโอกาสต่างๆ

ติดตามลูกค้า  
กึ้งผู้ซื้อและผู้ใช้งาน  
เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกถึง  
ความใส่ใจยิ่งขึ้น

- เมื่อกิจกรรมเสร็จสิ้น
- เตือนลูกค้าทราบผลเข้าร่วม
  - ช่วยประสานงาน และนัดหมาย
  - ต้อนรับลูกค้าร่วมกับศูนย์บริการ

\*<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/heart">Heart vector created by freepik - www.freepik.com</a>

# บันทึกผลการติดตาม (C-list 1 และ C-list 2)

ค้นหารายชื่อลูกค้าเก่าที่ต้องติดตามและบันทึกผลการติดตามผ่านระบบมีໄร (Option)

รายชื่อลูกค้าที่ต้องติดตาม (C-List)												หน้า 1/1	
รายละเอียดลูกค้า				รายละเอียดการติดตาม				ผลการติดตาม				หมายเหตุ	
ลำดับ	รหัสลูกค้า	ชื่อจริง	นามสกุล	วันเดือนปีเกิด	เพศ	สถานะ	ประเภทลูกค้า	วันเดือนปีเกิด	จำนวนเงินคงเหลือ	จำนวนเงินที่ต้องติดตาม	วันเดือนปีเกิด	สถานะ	
1	01-01-2019		นาย สมชาย ใจดี	01-01-1970	ชาย	มีบัญชี	บุคคลธรรมดา	01-01-2019	10000.00	10000.00	01-01-2019	มีบัญชี	
2	01-01-2019		นาย สมชาย ใจดี	01-01-1970	ชาย	มีบัญชี	บุคคลธรรมดา	01-01-2019	10000.00	10000.00	01-01-2019	มีบัญชี	

Dashboard รายงานติดตาม

รายงานติดตาม

รายการติดตาม

รายการติดตาม

รายการติดตาม	วันเดือนปีเกิด	จำนวนเงินที่ต้องติดตาม	วันเดือนปีเกิด	สถานะ
1 F191100161299	01-01-2019	10000.00	01-01-2019	มีบัญชี
2 F191100161073	01-01-2019	10000.00	01-01-2019	มีบัญชี
3 F191100161044	01-01-2019	10000.00	01-01-2019	มีบัญชี
4 F191100160997	01-01-2019	10000.00	01-01-2019	มีบัญชี
5 F191100160970	01-01-2019	10000.00	01-01-2019	มีบัญชี
6 F191100160564	01-01-2019	10000.00	01-01-2019	มีบัญชี

ตัวอย่างรายงานการติดตาม

ตัวอย่างหน้าจอค้นหาการติดตาม

\*\*หลักเลี้ยงการติดต่อลูกค้าที่ไม่ให้ความยินยอมหรือถอนความยินยอม (PDPA)

เอกสารสำหรับใช้อบรมภายใต้กฎหมาย สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูเชลส์ จำกัด



# ความประทับใจ จากการดูแลลังการขาย

\*<a href="https://www.freepik.com/free-photos-vectors/heart">Heart vector created by freepik - www.freepik.com</a>

“ขอบคุณที่ยังนึกถึงกัน  
ถึงแม้จะรับรถไปแล้ว”

“ขอบคุณที่ช่วยประสานงาน  
กับศูนย์บริการให้”

“เทศกาลไหนๆ  
ก็ไม่เคยลืมกัน”

“ขอบคุณที่ถึงแม้จะไม่รู้  
ก็ช่วยหาคำตอบมาให้”



ที่มา: Customer Hearing & Focus Group ช่วงเดือนพ.ค.60-ต.ค.61

เอกสารสำหรับใช้อบรมภายใต้หัวข้อ สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูชูเซลส์ จำกัด

A close-up photograph of a woman's hands holding a bright red, translucent heart-shaped object. She is wearing a light-colored, short-sleeved top. The background is blurred, showing her hair and shoulders.

# มหาวิร “สร้างความประทับใจ” ให้ลูกค้ากันเถอะ

# กระบวนการซื้อ/ขายรถ

ลูกค้า



< a href="http://www.freepik.com">  
Designed by Freepik</a>

ช่วงที่ 1 : รับรู้/สนใจ



หาลูกค้ามุ่งหวัง



ก่อประค่าการขาย

ช่วงที่ 2 : ค้นหาและเปรียบเทียบข้อมูล



สร้างความประทับใจแรกพบ



นำเสนอและ  
จัดการข้อโต้แย้ง



ช่วงที่ 3 : ซื้อสินค้า

ลูกค้า



< a href="http://www.freepik.com">  
Designed by Freepik</a>



< a href="http://www.freepik.com">  
Designed by Freepik</a>



ดูแลหลังการขาย



ปิดการขาย



ส่งมอบรถ

ก่อประค่าการขาย

"Icon made by Freepik, Nikita Golubev, itim2101,  
Those Icons, DinosoftLabs from www.flaticon.com"

# มาตรฐานการดำเนินงานอีชูชุด้านการขาย



"Icon made by Freepik, Nikita Golubev, itim2101,  
Those Icons, DinoSoftLabs from www.flaticon.com"

# การบริหารจัดการ รวมถึงการติดตาม ข้อมูล Lead และ ลูกค้ามุ่งหวัง



[Technology vector created by freepik - www.freepik.com](https://www.freepik.com/free-photos-vectors/technology)

“ลูกค้าที่แสดงความสนใจ (Lead)  
นั้นเป็น โอกาส ในการเพิ่มลูกค้ามุ่งหวังได้

เอกสารสำหรับใช้อุบรมภัยในเก่านั้น สงวนสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูเชลล์ จำกัด

[Business vector created by starline - www.freepik.com](https://www.freepik.com/free-photos-vectors/business)

[Icons made by Gregor Cresnar - www.flaticon.com](https://www.flaticon.com/authors/gregor-cresnar)

[Icons made by Freepik - www.flaticon.com](https://www.flaticon.com/authors/freepik)

## เมื่อลูกค้าแสดงความสนใจ ผ่านช่องทางการขายต่างๆ



ตอบกลับอย่าง รวดเร็ว



จัดลำดับ การติดตาม  
อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม



เก็บข้อมูล อย่างเป็นระบบ



[Technology vector created by rawpixel.com - www.freepik.com](https://www.freepik.com/free-photos-vectors/technology)

# การเตรียมความพร้อมของทีมขายอยู่เสมอ



## “การแสดงบทบาทสมมติ (Role Play)”

เป็นการฝึกฝนและพัฒนาทักษะ  
ให้กับทีมขายและฝ่ายขาย

### ขั้นตอนสำหรับ การแสดงบทบาทสมมติ

- เตรียมหัวข้อ และความพร้อมไว้ล่วงหน้า (ช้อมก่อนปฏิบัติจริง)
- มีการแบ่งกลุ่ม เป็นผู้ปฏิบัติและผู้เสนอแนะ
- ผู้ร่วมทีมทุกคนควรมีส่วนร่วม
- มีการสรุปผล และให้การแนะนำโดยหัวหน้างานและผู้จัดการทุกราย
- บันทึกผลการดำเนินบทบาทสมมติทุกราย

\* แนะนำให้ปฏิบัติอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้งตามความเหมาะสม



ร่วม **ไซร์** ประสบการณ์ ทำงานร่วมกันแบบ **กีมเวิร์ค**  
พร้อม **ปรับเปลี่ยน** และ **พัฒนา** แผนงานให้กันกับสถานการณ์

# THANK YOU

ขอบคุณภาพและไอคอน จาก <https://www.freepik.com> และ <https://www.flaticon.com>

เอกสารสำหรับใช้อุบรมภัยในเก่าบ้าน ส่วนสติกท์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ตรีเพชรอชูเชลส์ จำกัด