

ความเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารการขาย

ความหมายการขาย

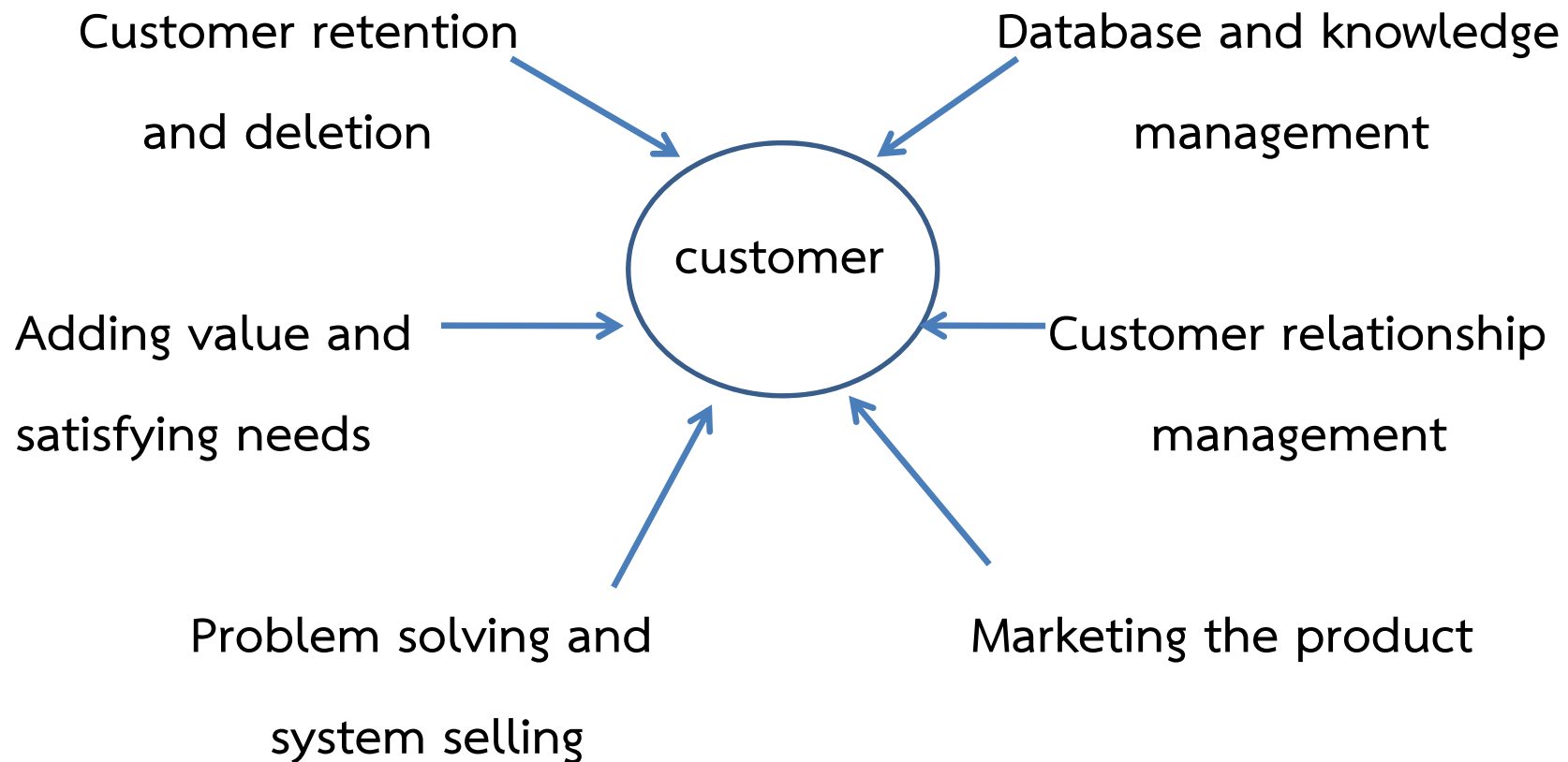
การขาย (selling) หมายถึง กิจกรรมทางธุรกิจอย่างหนึ่งที่ลูกค้าหรือผู้ซื้อได้รับผลิตภัณฑ์ ส่วนผู้ขายได้รับเงินค่าผลิตภัณฑ์นั้น หรือการขายเป็นกิจกรรมการแลกเปลี่ยนระหว่างผลิตภัณฑ์กับค่าตอบแทนบนพื้นฐานของความพึงพอใจ



ลักษณะของงานขาย

1. งานขายเป็นงานสร้างสรรค์ และท้าทายความสามารถ
2. งานขายเป็นงานที่ผู้ขายต้องมีความเชื่อมั่นสูง
3. งานขายต้องอาศัยข้อมูลมาก
4. งานขายต้องให้บริการที่เกี่ยวข้อง
5. งานขายมีความอิสระสูง
6. งานขายสร้างรายได้ให้กับกิจการ
7. ผลงานขายมีความเด่นชัด และสร้างการเติบโตในอาชีพสูง

คุณลักษณะงานขายสมัยใหม่



ความสำคัญของงานขาย

1. การขายกับการเพิ่มมูลค่าสินค้า
2. การขายกับการจูงใจให้ตลาดรู้จักและซื้อสินค้า
3. การขายกับการสร้างรายได้ให้กับกิจการ และการเพิ่ม
ส่วนครองตลาด

ปัจจัยที่ทำให้งานขายประสบความสำเร็จ

1. Listening skills
2. Follow up skills
3. Ability to adapt sales style from situation to situation
4. Tenacity-sticking to the task
5. Organizational skills
6. Verbal communication skills
7. Proficiency in interacting with people at all levels
within an organization
8. Demonstrated ability to overcome objections
9. Closing skills
10. Personal planning and time management skills

อุปสรรคของการขาย

1. อุปสรรคจากปัจจัยภายในองค์กร
 - 1.1 สินค้าไม่มีคุณภาพ
 - 1.2 บริการไม่ดี
 - 1.3 ขาดการวางแผนขาย ติดตาม และประเมินผลการขาย
 - 1.4 การขาดจรรยาบรรณในการขาย
 - 1.5 ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

อุปสรรคของการขาย

2. อุปสรรคจากปัจจัยภายนอกองค์กร

2.1 พฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนแปลง

2.2 คู่แข่งขันมาก และมีความสามารถในการขายมากกว่า

2.3 ขาดความร่วมมือจากซัพพลายเออร์

2.4 การเปลี่ยนแปลงสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และ
เทคโนโลยี

2.5 ปัจจัยอื่น ๆ

รูปแบบของงานขาย

1. Order-takers

1.1 inside order-takers

1.2 Delivery salespeople

1.3 Outside order-takers

2. Oder-creators

2.1 Missionary salespeople

รูปแบบของงานขาย

3. Order-getters

3.1 Front-line salespeople

3.1.1 New business salespeople

3.1.2 Organizational salespeople

3.1.3 Customer salespeople

3.2 Sales support salespeople

3.2.1 Technical support salespeople

3.2.2 Merchandisers

ความหมายการบริหารงานขาย

การบริหารงานขาย หมายถึง การวิเคราะห์ วางแผน ปฏิบัติ
ตามแผน และควบคุมโปรแกรมการขายโดยบุคคล เพื่อให้บรรลุ
วัตถุประสงค์ทางการขายของกิจการ

หน้าที่ของผู้บริหารงานขาย

1. กำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายการขาย
2. พยากรณ์ และกำหนดงบประมาณการขาย
3. จัดองค์กรขาย วางแผนและกำหนดโควต้า และเขตขาย
4. การสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานขาย
5. จูงใจพนักงานขาย และการให้ผลตอบแทนการขาย
6. ประเมินผลและควบคุมการขาย