



เกมและ กิจกรรม ยอดขาย



THE BIG BOOK OF SALES GAMES

ผู้เขียน : Peggy Carlaw & Vasudha Kathleen Deming

เกมและกิจกรรมเพิ่มยอดขาย

แปลและเรียบเรียงจาก *The Big Book of Sales Games*

โดย *Peggy Carlaw & Vasudha Kathleen Deming*

ราคา 185 บาท

ผู้แปล : ญัฐวรรณ กิจรัตน์โกศล

พิมพ์ครั้งที่ 1 : กุมภาพันธ์ 2554

สงวนลิขสิทธิ์โดย : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ต จำกัด

The Big Book of Sales Games

by Peggy Carlaw & Vasudha Kathleen Deming

Original edition copyright © 1999 by The McGraw-Hill Companies.
All rights reserved.

Thai edition copyright © 2011 by Expernet Co., Ltd.
All rights reserved.

จัดพิมพ์และ : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ต จำกัด

จัดจำหน่ายโดย 2387 อาคารรวมทุนพัฒนา ถนนเพชรบุรีตัดใหม่
แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310
โทร. 0-2718-1821 (10 คู่สาย)
แฟกซ์ : 0-2718-1831, 0-2318-4809
<http://www.expernetbooks.com>
e-mail : public@expernetbooks.com

พิมพ์ที่ : บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด
โทร. 0-2216-9122

หากมีข้อผิดพลาดเนื่องจากการพิมพ์ สามารถนำมาเปลี่ยนได้ที่สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เน็ต

ข้อมูลทางบรรณานุกรมหอสมุดแห่งชาติ

คาร์ลอร์, เป็กกี้.

เกมและกิจกรรมเพิ่มยอดขาย.--กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ต, 2554.
222 หน้า.

1. การขาย. 2. การส่งเสริมการขาย. I. เดมิง, วศุฑา แคทลีน, ผู้แต่งร่วม.
II. ญัฐวรรณ กิจรัตน์โกศล, ผู้แปล. III. ชื่อเรื่อง.

658.82

ISBN 978-974-414-166-8

พิมพ์น
กร:ตาขนอบสายต
www.greenread

 อ่านได้งาน
by SCO Paper

ในกรณีที่ต้องการซื้อเป็นจำนวนมาก เพื่อใช้ในการสอน การฝึกอบรม การส่งเสริมการขาย หรือ
เป็นของขวัญพิเศษ กรุณาติดต่อสอบถามราคาพิเศษได้ที่ โทร. 0-2718-1821 (10 คู่สาย)

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	3
สารบัญ	4
วิธีใช้หนังสือเล่มนี้	13

บทที่ 1 เกมอุ่นเครื่อง 17

กิจกรรมสร้างแรงจูงใจในการขายให้ตัวคุณเองและทีมงาน

- 1** เล่าขานตำนาน แห่งการขาย พนักงานขายบอกเล่าเรื่องราวการขายที่ตนเองชื่นชอบและบอกได้ว่าสิ่งใดที่พวกเขาทำได้ดี แล้วสิ่งเหล่านั้นมีผลต่อลูกค้าอย่างไร 19
- 2** นักขาย ทรงพลัง พนักงานขายทบทวนทักษะที่จำเป็นต่อการขาย ประเมินความสามารถในแต่ละทักษะของตน และทำแผนปฏิบัติการเพื่อพัฒนาตนเอง 21
- 3** การถืออันยิ่งใหญ่ พนักงานขายอ่านข้อความพันธกิจที่หลากหลาย แล้วเขียนข้อความพันธกิจที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับงานด้านการขายของตนเองขึ้นมาตามคำแนะนำอย่างเป็นขั้นตอน 27
- 4** จุดหมายถึงตัวเอง พนักงานขายเขียนจดหมายถึงตัวเอง โดยสมมติว่าจดหมายที่เขียนนั้นเป็นจดหมายที่ส่งมาจากลูกค้า จดหมายแต่ละฉบับจะเน้นให้เห็นถึงพฤติกรรมหรือทัศนคติของพนักงานขายสามประการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ 31
- 5** ยอดนักขาย แห่งปี พนักงานขายจินตนาการและวางแผนจัดพิธีมอบรางวัลในฐานะที่ตนเองได้รับตำแหน่งเป็นยอดนักขายแห่งปี 35

บทที่ 2 วัดกันที่กิน

37

เกมที่ช่วยเพิ่มพูนความรู้ด้านผลิตภัณฑ์

- | | | |
|-------------------------------|---|-----------|
| <p>6 คำบอกใบ้</p> | <p>พนักงานขายทดสอบความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ของตนเองจากคำบอกใบ้</p> | <p>39</p> |
| <p>7 ร่วมใจรวมพลัง</p> | <p>พนักงานขายแต่ละคนเขียนลักษณะของผลิตภัณฑ์ไว้ด้านบนของกระดาษแล้วส่งกระดาษเวียนไปเป็นวงกลม โดยแต่ละคนจะต้องเขียนคุณสมบัติประโยชน์เพิ่มเข้าไปเรื่อยๆ</p> | <p>41</p> |
| <p>8 คิดให้ไว !</p> | <p>ผู้นำเกมโยนลูกบอลให้กับพนักงานขาย พร้อมบอกลักษณะของผลิตภัณฑ์ พนักงานขายรับบอลได้ต้องบอกคุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ออกมาทันที</p> | <p>43</p> |

บทที่ 3 เตรียมตัวดี มีชัยไปกว่าครึ่ง

45

กิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนออกไปพบลูกค้า

- | | | |
|---|---|-----------|
| <p>9 สารพันคำถาม</p> | <p>ในการออกไปพบลูกค้า พนักงานขายต้องตอบคำถามเกี่ยวกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายต่อไปนี้ได้ ต้องการไปพบใคร ? วัตถุประสงค์ในการออกไปพบลูกค้าคืออะไร ? ควรพบกันที่ไหนและเมื่อไหร่ ? ทำไมจึงอยากพบบุคคลคนนี้ ?</p> | <p>47</p> |
| <p>10 แล้วมันมีประโยชน์อย่างไร ?</p> | <p>พนักงานขายสวมบทบาทเป็นลูกค้าแล้วถามว่า “แล้วมันมีประโยชน์อย่างไร ?”</p> | <p>50</p> |



11	ยอดนักสืบ	พนักงานขายระดมสมองรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทของลูกค้าที่จำเป็นต้องรู้ก่อนออกไปพบลูกค้า รวมทั้งคิดว่าจะไปสืบค้นข้อมูลดังกล่าวจากที่ไหน	52
12	ตรงประเด็น	พนักงานขายจัดทีมแข่งกันกำหนดวัตถุประสงค์ในการออกไปพบลูกค้าที่จะนำไปสู่การซื้อขายในที่สุด	54
13	มาดเนียบ เฉียบเก๋ !	พนักงานขายดูภาพหลายๆ แบบเพื่อค้นหาความสำคัญของภาษากายและท่าทางที่ใช้ในการสื่อสาร	59

บทที่ 4 รู้เขารู้เรา

63

เกมสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า

14	ตัวอักษร มหาสนุก	พนักงานขายฝึกทักษะการสนทนาและการผูกมิตรจากการโต้ตอบกันแบบทันทีทันใด โดยเริ่มต้นประโยคตามตัวอักษรที่กำหนดให้	65
15	อักษรไว พุงปัตร	พนักงานขายถอดปริศนาอักษรไขว้เพื่อค้นหาเทคนิคต่างๆ ในการผูกมิตรกับลูกค้า	67
16	สัพพัญญู	พนักงานขายฝึกสังเกตรายละเอียดของ “ลูกค้า” แล้วนำมาใช้เป็นหัวข้อสนทนา พนักงานขายจะได้เรียนรู้ลักษณะท่าทางของลูกค้าเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพอันแน่นแฟ้น	71
17	แอบดูมืออาชีพ	พนักงานขายอ่านกรณีศึกษาของการขาย แล้วค้นหาว่าพนักงานขายสร้างสัมพันธ์ภาพอันเหนียวแน่นกับลูกค้าได้อย่างไร	73



18	ต่างคน ต่างบุคลิก	พนักงานขายตรวจสอบลักษณะที่ตนเองเป็น ในการติดต่อทางธุรกิจแล้วเปรียบเทียบกับ ลักษณะของลูกค้า	78
----	----------------------	--	----

บทที่ 5 กำหนดเป้าหมาย 83

เกมที่ช่วยค้นหาความต้องการของลูกค้า

19	ลูกค้าหนึ่งนาทีก	พนักงานขายสร้างข้อมูลของลูกค้าที่สมมติขึ้น จากนั้นระดมสมองกันหาความต้องการของ ลูกค้าให้มากที่สุดภายในเวลาหนึ่งนาที	85
20	สถาปนิก สมัครเล่น	พนักงานขายฝึกทักษะการตั้งคำถามโดย การจับคู่กันบรรยายและวาดภาพบ้าน	87
21	ความปรารถนา ของชาโลก	พนักงานขายค้นหาวิธีที่จะทำให้สินค้าหรือ บริการของตนตอบสนองความปรารถนา ของคนทั่วโลก เช่น ความต้องการความสงบ ในจิตใจ	94

บทที่ 6 พูดอีกที... ได้หรือเปล่า ? 97

เกมพัฒนาทักษะการฟัง

22	กำลังฟังอยู่	พนักงานขายประเมินทักษะการฟังของตนเอง	99
23	ทดสอบการฟัง	พนักงานขายฟังข้อมูลต่างๆ (เช่น รายชื่อ จังหวัด 5 จังหวัด) จากนั้นตอบคำถามเพื่อ ทดสอบความเข้าใจ (จังหวัดไหนขึ้นต้นด้วย “ส” บ้าง)	103
24	ยืนยันสิ่งที่ฟัง	พนักงานขายฝึกการยืนยันว่าเข้าใจข้อมูล สำคัญจากสิ่งที่ได้ยิน	107



26	อารมณ์ ความรู้สึก	พนักงานขายค้นหาอารมณ์โดยทั่วไปของ ลูกค้าแล้วหาทางปรับการเสนอขายให้เข้า กับอารมณ์ดังกล่าว	111
----	----------------------	--	-----

บทที่ 7 ขายอย่างซูเปอร์สตาร์ 113

เกมฝึกการเสนอขายให้ประสบความสำเร็จ

26	ศัพท์ชวนงง	พนักงานขายค้นหาคำศัพท์เทคนิคหรือ คำแสลงที่ลูกค้าอาจไม่เข้าใจ	115
27	ขายให้สื่อ	พนักงานขายเลือกของเล่นในกล่องที่ เตรียมไว้แล้วเสนอการขายให้ผู้เล่นเกมคนอื่นฟัง	120
28	สี่สันประชัน ความสามารถ	พนักงานขายผลัดกันเสนอขายสี่สันและ พยายามโน้มน้าวให้ลูกค้าซื้อสี่สันของตน	122
29	เมื่อต้องปฏิเสธ	พนักงานขายเรียนรู้แนวทางในการพูดและ การปฏิบัติเมื่อต้องปฏิเสธสิ่งที่ลูกค้าเรียกร้อง	125
30	เสื้อผ้าน่าพา ความสำเร็จ	พนักงานขายดูภาพเพื่อค้นหาความสำคัญ ของการแต่งกายซึ่งช่วยให้การติดต่อสื่อสาร มีคุณค่ามากขึ้น	136

บทที่ 8 มีปัญหา ต้องหาทางออก 139

เกมที่จะช่วยแก้ปัญหาคารขาย

31	ตัวสู่ความสำเร็จ	พนักงานขายแต่ละคนนำกระดาษที่เขียน ปัญหาการขายในปัจจุบันไว้ที่หัวกระดาษมา จะมีการสับเปลี่ยนบัตรข้อมูลหมุนเวียนไป ให้แต่ละคนเขียนทางแก้ไขลงไป	141
----	------------------	--	-----



32	โด้วาก็ ยัยปัญหา	ตั้งกลุ่มโด้วาทีกันเพื่อค้นหาวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ไขสถานการณ์การขายที่แสนโหดร้าย	144
33	มือปราบปัญหา	พนักงานขายคิดหาวิธีการที่แตกต่างออกไปในการแก้ไขปัญหาที่พบเจออยู่เป็นประจำ	148
34	ลูกค้าที่หายไป	พนักงานขายจินตนาการว่าสูญเสียลูกค้าที่สำคัญที่สุดไปแล้วต้องพยายามดึงลูกค้ากลับมา โดยเริ่มจากการเขียนขั้นตอนที่จะต้องทำ เสร็จแล้วตรวจสอบว่ากำลังทำตามขั้นตอนทั้งหมดที่เขียนไว้อยู่	151

บทที่ 9 เน้นใจลูกค้า

155

เกมที่จะช่วยปิดการขายและรับมือกับข้อโต้แย้ง

35	หัวโง่บินเรียก “รอด”	พนักงานขายแต่งเพลงหรือคำโฆษณาสำหรับสินค้าของตนเองแล้วเปิดเกมขายเชิงรุกกับลูกค้า	157
36	คำแย้งไม่เป็นผล	ตัวแทนจับฉลากหยิบกระดาศที่มีข้อโต้แย้งขึ้นมาจากหมวกแล้วอ่านให้พนักงานขายในห้องฟัง จากนั้นให้พนักงานขายพยายามคิดหาคำพูดเพื่อเอาชนะข้อโต้แย้งนั้น	160
37	สภาวะสมดุล	พนักงานขายวางหิน (แทนข้อโต้แย้ง) ลงบนตาชั่งด้านหนึ่ง จากนั้นช่วยกันคิดหาหนทางวางก้อนทองคำ (วิธีเอาชนะข้อโต้แย้ง) ไว้อีกด้านหนึ่งเพื่อให้ตาชั่งสมดุล	163



38	ทา... เท้าโหร นะ !	พนักงานขายฝึกฝนทักษะการเอาชนะเมื่อ ลูกค้าตีเรื่องราคาของสินค้าที่ใช้กันอยู่ใน ชีวิตประจำวัน	166
----	-----------------------	---	-----

บทที่ 10 ขายอย่างเดียวได้ใจ 171

เกมส่งเสริมการขายเพิ่มเติมและการขายต่อยอด

39	เป็โมไซ์แกฟลาโบ ธรรมา...	พนักงานขายเรียนรู้การขายเพิ่มเติมและ การขายทดแทนโดยการบอกลักษณะและ คุณประโยชน์ของ “สินค้า” ที่พบเห็น โดยทั่วไป เช่น กล้วย	173
40	พันธมิต พลิตภัณฑ์	พนักงานขายได้รับมอบหมายให้ดูแลกลุ่ม ผลิตภัณฑ์ จากนั้นให้ช่วยกันเพื่อหา “หุ้นส่วน”	177
41	มืออย่างอื่น อีกนะ	พนักงานขายช่วยกันคิดหาคำพูดเพื่อ “ขายต่อยอด” ในสถานการณ์ต่างๆ	181
42	รับชลาเปา เพ็บบโหมะ	พนักงานขายช่วยกันคิดหาคำพูด เพื่อขายเพิ่มเติมในสถานการณ์ต่างๆ	186
43	เหมาโหล ถูกกว่า	พนักงานขายพิจารณาสินค้าหลากหลาย รายการแล้วหาข้อดีถ้าลูกค้าซื้อในปริมาณ ที่มากขึ้น	192

บทที่ 11 สื่อข้อความโดยตรงใจ 195

กิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารอันเป็นเลิศ

44	เขียนพิณ สิดปัญหา	พนักงานขายค้นหาคำและการใช้ ภาษาที่ผิดพลาดในจดหมายเสนอขาย และแก้ไขให้ถูกต้อง	197
----	----------------------	---	-----



45	กระชั้น ตรงประเด็น	พนักงานขายแก้ไขข้อความที่เข้าใจยากให้เป็นข้อความแสดงคุณสมบัติประโยชน์ที่กระชั้นมากขึ้น	202
46	คำถามพื้ๆ	พนักงานขายเรียนรู้วิธีการพูดและเขียนข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของตนเองให้กระชับชัดเจนโดยการตอบคำถามพื้นฐาน 6 คำถาม	206

บทที่ 12 ยินดีต้อนรับ

209

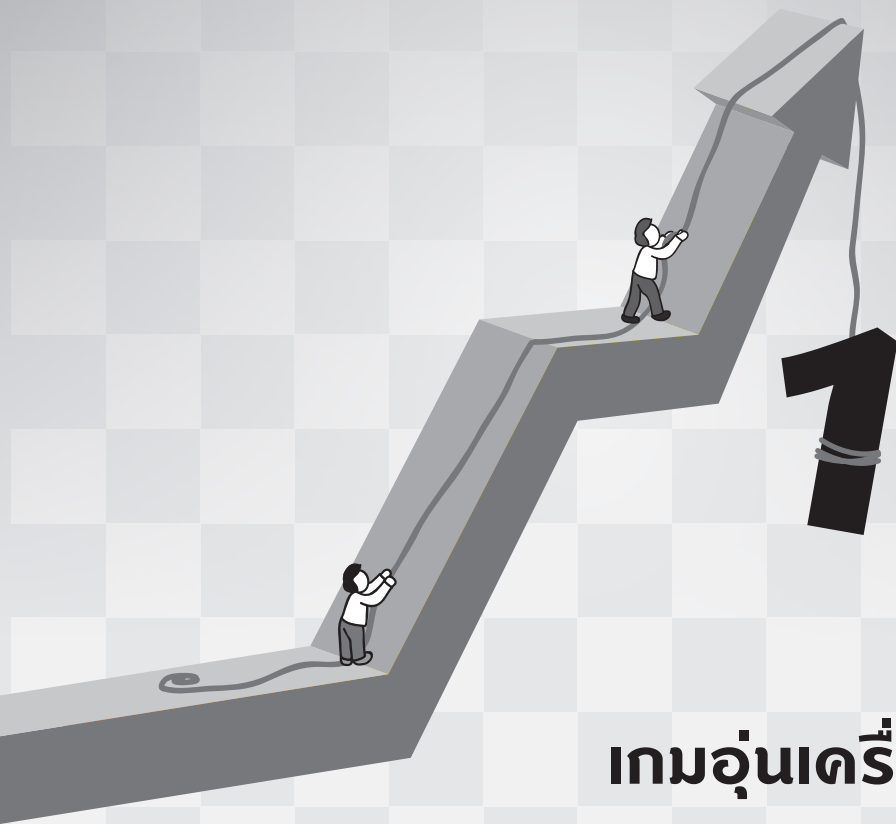
เกมช่วยเพิ่มยอดขายปลีก

47	แข่งขัน ประชัน ความคิด	พนักงานขายจับคู่กันเข้าร่วมการแข่งขันจำลอง โดยพยายามคิดหาแนวทางโฆษณาสินค้าและเอาใจลูกค้า	211
48	ยินดีต้อนรับ	พนักงานขายโยนลูกบอลในขณะที่คิดหาแนวทางใหม่ๆ ในการทักทายและเข้าไปพูดคุยกับลูกค้า	215
49	บริการที่ เป็นจริง	พนักงานขายร่วมกันระดมสมองใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการหาวิธีบริการลูกค้า	217
50	ชื่อของเรา เอาใจลูกค้า	พนักงานขายใช้อักษรของตัวเองจุดประกายความคิดสร้างสรรค์ในการบริการลูกค้า	219

เกี่ยวกับฟู้ชีเยน

222





เกมอุ้นเตรื่อง

กิจกรรมสร้างแรงจูงใจในการขาย
ให้ตัวคุณเองและทีมงาน

1

เล่าขานตำนานแห่งการขาย



สรุปเกม

กิจกรรมแสนสนุกนี้จะช่วยให้พนักงานขายได้บอกเล่าเรื่องราวการขายที่ชื่นชอบ และบอกได้ว่าสิ่งใดที่พวกเขาทำได้ดี แล้วสิ่งเหล่านั้นมีผลต่อลูกค้าอย่างไร กิจกรรมนี้เหมาะสำหรับนักขายมือใหม่ นักขายมืออาชีพ และจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับนักขายที่ต้องการแรงจูงใจ



เวลาที่ใช้

10-15 นาที



อุปกรณ์ที่ต้องใช้

ประกาศนียบัตรหรือ “รางวัล” สนุก ๆ สำหรับผู้เล่นทุกคน





วิธีเล่น

ให้ผู้เล่นนึกถึงการขายที่ประสบความสำเร็จครั้งยิ่งใหญ่ที่สุดที่เคย
ทำมา ซึ่งอาจจะเป็นการขายที่มียอดขายมากที่สุด หรือมียอดขายไม่มาก
แต่มีความท้าทายเป็นพิเศษ

จากนั้น ให้เวลาผู้เล่นอีกสัก 2-3 นาทีเพื่อคิดว่าตนเองได้ทำ
สิ่งใดเป็นพิเศษถึงได้ประสบความสำเร็จในการขาย และสิ่งที่พยายามทำ
นั้นมีผลอย่างไรกับลูกค้าบ้าง

ให้ผู้เล่นแต่ละคนยืนขึ้นแล้วเล่าเรื่องราวการขายที่ประสบความสำเร็จ
ของตนให้คนอื่น ๆ ฟัง แล้วแจก “รางวัล” ให้ผู้เล่นแต่ละคนเพื่อ
แสดงการยอมรับในความสำเร็จของพวกเขา



2

นักขายทรงพลัง



สรุปเกม

ในกิจกรรมนี้พนักงานขายจะได้ทบทวนทักษะที่จำเป็นต่อการขาย ประเมินความสามารถในแต่ละทักษะของตน และทำแผนปฏิบัติการเพื่อพัฒนาความสามารถของตนให้ดีขึ้น กิจกรรมนี้จะช่วยให้พนักงานใหม่ เข้าใจถึงคุณสมบัติของนักขายมืออาชีพ แล้วยังเปิดโอกาสให้พนักงานขาย ทุกคนได้ทบทวนคุณสมบัติของตนเองและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย



เวลาที่ใช้

10-15 นาที



อุปกรณ์ที่ต้องใช้

เอกสารในหน้า 23-26 สำหรับผู้เล่นคนละ 1 ชุด



วิธีเล่น

แจกเอกสารในหน้า 23-25 แล้วให้ผู้เล่นกรอกข้อความให้สมบูรณ์ ภายใน 5-10 นาที



จากนั้นแจกเอกสารในหน้า 26 แล้วให้ผู้เล่นแต่ละคนทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงทักษะสองด้าน



ถ้ามีเวลาอีกสักนิด

แจก แผนปฏิบัติการ ในหน้า 26 ให้ผู้เล่นเพิ่มอีกคนละ 1 ชุด แล้วให้ผู้เล่นจับคู่กัน โดยให้แต่ละคนเขียนทักษะที่ตนเองอยากปรับปรุงลงไปทีหัวข้อ “ทักษะของคุณ” จากนั้นให้ผู้เล่นแลกเปลี่ยนแผนปฏิบัติการกับคู่ของตน

ผู้เล่นแต่ละคนจะมีเวลา 5 นาทีในการทำแผนปฏิบัติการเพื่อช่วยให้คู่ของตนเป็นดาวเด่นในทักษะที่ระบุไว้

เมื่อครบ 5 นาทีแล้ว ให้ผู้เล่นแลกเปลี่ยนแผนปฏิบัติการกลับคืน จากนั้นให้ใช้เวลาอีก 2-3 นาที ศึกษาแผนที่ได้มา

หลังจากนั้น ให้ผู้เล่นนำแผนปฏิบัติการกลับมาทบทวนเป็นครั้งคราวเพื่อปรับปรุงความสามารถในแต่ละทักษะให้ดียิ่งขึ้น



ถ้าคุณจะมีคนเดียว

ศึกษาเอกสารในหน้า 23-24 แล้วกรอกเอกสารในหน้า 25 ให้สมบูรณ์ จากนั้นทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงทักษะสองด้าน โดยการกรอกเอกสารในหน้า 26 ให้ครบถ้วน แล้วหมั่นทบทวนแผนปฏิบัติการของคุณทุกวันหรือทุกสัปดาห์



คุณสมบัติของนักขายทรงพลัง

เอกสารแจก

ไม่ว่าคุณจะมีอาชีพนักขายหรือมองว่างานขายในปัจจุบันเป็นเพียงบันไดที่ใช้ก้าวไปสู่สิ่งอื่นๆ ก็ตาม ทักษะที่คุณใช้บริการลูกค้า และสร้างยอดขายนั้นเป็นคุณสมบัติที่คุณควรมี ยิ่งไปกว่านั้นการมีทัศนคติที่ดีก็เป็นกุญแจสำคัญที่จะนำคุณไปสู่ความสำเร็จในทุกที่ทุกเวลา ดังนั้นนักขายที่ทรงพลังควรมีคุณสมบัติหลักในการขายดังต่อไปนี้ :

- * เป็นมิตร
- * รวดเร็ว
- * มีประสิทธิภาพ
- * มีความกระตือรือร้นในการขาย
- * เฉลียวฉลาด
- * มองโลกในแง่ดี
- * ขยันขันแข็ง
- * เข้าใจความต้องการของลูกค้า
- * เอาใจใส่
- * ให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างสร้างสรรค์
- * เข้าใจความรู้สึกของคนอื่น
- * มีความสุขุม

