เช็ก
CZECH

ขายสินค้าราคาสูง ให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ

อย่าหวังแค่ยอดขายที่สูง
แต่ต้องหาวิธีทำให้
ลูกค้าซื้อซ้ำ

ศุภกร บุญเจือ (อาจารย์โทนี่)
ผู้เชี่ยวชาญด้านการขายสินค้ามูลค่าสูง และ B2B กว่า 20 ปี

ขายสินค้าราคาสูง ให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ

ศุภกร บุญเจือ (อาจารย์โทนี่)

ขายสินค้าราคาสูง ให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ

ศุภกร บุญเจือ (อาจารย์โทนี่)

© ได้รับการอนุญาตจัดพิมพ์จากเจ้าของลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับเพิ่มเติม) พ.ศ.2558 ห้ามลอกเลียนส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้ มิเช่นนั้นจะถือว่าละเมิดลิขสิทธิ์และมีความผิดทางอาญา

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ
ศุภกร บุญเจือ
ขายสินค้าราคาสูง ให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ.--กรุงเทพฯ : เช็ก, 2566.
176 หน้า
1. การขาย. I. ชื่อเรื่อง.
658.81
ISBN 978-616-578-900-4

ที่ปรึกษากฎหมาย : อนันต์ แย้มเกษร น.บ. น.ม. นศ.ม.
บรรณาธิการอำนวยการ : วิภาวี เฉลิมชัยวัฒน์
บรรณาธิการบริหาร : เปี่ยมศักดิ์ คุณากรประทีป
บรรณาธิการต้นฉบับ : ศุภกร บุญเจือ
บรรณาธิการ : สหวัสส์ เฉลิมชัยวัฒน์
กองบรรณาธิการ : มาริสา ไกรถาวร มนตรา อัปสราเลิศรัศมี
นิศานารถ โชติมาการณ์ พัทธ์ธีรา เจริญหทัยรัตน์
พิสูจน์อักษร : ภัทรธิดา ชัยเพ็ชร
ออกแบบปก : มะจัง
ศิลปกรรม : นันท์พสิษฐ์ โชตินัย

จัดพิมพ์โดย : **สำนักพิมพ์ เช็ก**
ในเครือบริษัท เพชรประกาย จำกัด
81 อาคารเพชรประกาย ถนนเสรีไทย
แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510
โทรศัพท์ 0 2540 5535 # 103 โทรสาร 0 2540 5568
Homepage : http://www.phetpraguy.com

พิมพ์ที่ : **บริษัท พี เอ็น เค แอนด์ สกายพริ้นติ้งส์ จำกัด**
5 ซอยมาเจริญ 1 แยก 1 ถนนมาเจริญ
แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพฯ 10160

จัดจำหน่ายโดย : **บริษัท อมรินทร์ บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด**
108 หมู่ที่ 2 ถนนบางกรวย-จงถนอม
ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอบางกรวย นนทบุรี 11130
โทรศัพท์ 0 2423 9999 โทรสาร 0 2449 9500-6
Homepage : http://www.naiin.com

ราคา 225 บาท

นักขายที่เก่งคือ
นักขายที่ขายสินค้า**ราคาสูง**ได้สำเร็จ
แต่นักขายที่**ยอดเยี่ยม**คือ
นักขายที่ขายสินค้าราคาสูง
โดยที่ลูกค้ายังกลับมา**ซื้อซ้ำ**

คำนำสำนักพิมพ์

หากคุณเป็นนักขาย สิ่งสำคัญที่คุณจะต้องตอบโจทย์ให้ได้คือ

1. ทำอย่างไรให้ขายดี

2. ทำอย่างไรให้ลูกค้าซื้อซ้ำ

สองคำถามนี้ คือคำถามที่จะทำให้คุณบรรลุเป้าหมายของการขาย เพราะยุคนี้ลำพังแค่ขายดีอย่างเดียวมันไม่ตอบโจทย์ธุรกิจแล้ว

ถ้าขายดีแต่ลูกค้าไม่ซื้อซ้ำนั่นหมายความว่า

1. คุณรักษาลูกค้าเก่าไม่ได้เลย

2. คุณต้องเหน็ดเหนื่อยทุกวันกับลูกค้ารายใหม่

ฉะนั้นคุณต้องรู้วิธีการที่จะทำให้ลูกค้าซื้อซ้ำ โดยเฉพาะกับสินค้าที่มูลค่าสูงหรือสินค้าที่มีราคาแพง

CDESIGN

“ขายสินค้าราคาสูง ให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ” คือหนังสือที่จะช่วยทำให้คุณบรรลุเป้าหมาย ทั้งในเรื่องยอดขายที่สูงและทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ ด้วยสารพัดกลยุทธ์การขายนับตั้งแต่ยังไม่ได้เริ่มขาย จนกระทั่งปิดการขายและการรักษาฐานลูกค้า ฉะนั้นใครที่ต้องการประสบความสำเร็จทั้งในเรื่องยอดขายและการรักษาฐานลูกค้า อย่าพลาดหนังสือเล่มนี้เด็ดขาด

เปี่ยมศักดิ์ คุณากรประทีป
บรรณาธิการบริหาร

ตัวอย่าง

คำนำผู้เขียน

ผมเคยได้ยินฝรั่งบางคนมองคนไทยว่า ชาติของเราขายสินค้ากันน้อยเกินไป ผมเองกลับมองว่า คนไทยเราไม่ได้ขายสินค้ากันน้อยไปหรอกครับ แต่เราน่าจะ **'ขาย'** กันไม่ค่อยเป็น ทั้ง ๆ ที่ธุรกิจจำนวนมากต่างก็อยู่ด้วยการขายสินค้าและบริการทั้งสิ้น แต่กลับขายกันแบบไม่ถูกต้อง ทำให้ต้องพบอุปสรรคมากมายในการขาย

ตลาดของการขายสินค้ามูลค่าสูง และลูกค้าองค์กร B2B (Business to Business) เป็นอีกหนึ่งตลาดที่ใหญ่พอสมควร

แต่กลับมีกูรูผู้เชี่ยวชาญมาสอนทางด้านนี้น้อยมากในเมืองไทย

แม้ผมจะไม่ใช่นักขายที่เก่งที่สุดในประเทศไทย

ทว่าด้วยความที่ผมมีความเป็นครูและมีใจรักในการถ่ายทอดองค์ความรู้และแบ่งปันเทคนิคต่าง ๆ

จึงได้ตัดสินใจเขียน ***"ขายสินค้าราคาสูง ให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ"*** ออกมา

โดยรวบรวมจากประสบการณ์การทำงานโดยตรง การพูดคุยกับนักธุรกิจ นักขาย รวมไปถึงองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่ผมได้ศึกษาหาความรู้มาเพิ่มเติม

เป้าหมายหลักของหนังสือเล่มนี้ คือทำให้ผู้อ่านเข้าใจในกระบวนการขายทั้งหมด ตั้งแต่การเตรียมตัวจนถึงการรักษาฐานลูกค้าของสินค้ามูลค่าสูง และลูกค้าองค์กร B2B โดยหนังสือเล่มนี้แบ่งออกเป็น 4 ภาค

ภาค 1 : เตรียมความพร้อมก่อนขาย
ภาค 2 : ขายสินค้าราคาแพงต้องมีเทคนิค
ภาค 3 : เทคนิคปิดการขายขั้นเทพ
ภาค 4 : อยากให้ลูกค้าซื้อซ้ำต้องทำแบบนี้

เพื่อที่จะได้นำหลักการจากหนังสือเล่มนี้ไปปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้**ยอดขายพุ่ง**สูงขึ้นและทำให้ลูกค้ากลับมา**ซื้อซ้ำ** ซึ่งทั้งสองสิ่งคือสิ่งที่นักขายและนักธุรกิจต้องการ

ตัวอย่าง

สุดท้ายความดีของหนังสือเล่มนี้นั้น ผมขอมอบให้กับพ่อแม่ผู้ให้กำเนิดเลี้ยงดู ญาติ พี่น้อง ครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ และภรรยาผู้เป็นกำลังใจที่ดีให้เสมอมา นักเรียน ลูกศิษย์ และกัลยาณมิตรทุกคนที่สนับสนุนช่วยเหลือเสมอมา

ขอขอบคุณอาจารย์เปี่ยมศักดิ์ คุณากรประทีป ผู้สอนหลักสูตรปั้นนักเขียน ทั้งยังคอยชี้แนะเสมอมาจนผมเขียนหนังสือเล่มนี้ได้สำเร็จ

หากมีข้อผิดพลาดประการใดผมขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

ศุภกร บุญเจือ
(อาจารย์โทนี่)

สารบัญ

บทนำ

หลักของการขายสินค้ามูลค่าสูงและลูกค้าองค์กร B2B 10

ภาค 1

เตรียมความพร้อมก่อนขาย 14

บทที่ 1 : ลูกค้าอยู่ที่ไหน 16

บทที่ 2 : ทำการบ้านเกี่ยวกับลูกค้า 24

บทที่ 3 : ถึงเวลาเจาะจงเป้าหมาย 28

บทที่ 4 : รู้เขารู้เรารู้เขา 32

ภาค 2

ขายสินค้าราคาแพงต้องมีเทคนิค 40

บทที่ 1 : ติดต่อลูกค้าครั้งแรก 42

บทที่ 2 : หาลูกค้าที่ใช่ด้วยหลัก 4 ประการ 52

บทที่ 3 : เทคนิคการทำนัดประชุม 64

บทที่ 4 : นำเสนออย่างมือโปร 68

ตัวอย่าง

ภาค 3

เทคนิคปิดการขายขั้นเทพ **76**

บทที่ 1 : ติดตามงานให้ได้ผล 78

บทที่ 2 : ทีมงานผู้ตัดสินใจ 86

บทที่ 3 : สุดยอดแห่งการเจรจาต่อรอง 96

บทที่ 4 : เทพแห่งการปิดการขาย 104

ภาค 4

อยากให้ลูกค้าซื้อซ้ำต้องทำแบบนี้ **124**

บทที่ 1 : บริหารลูกค้าคนสำคัญ (Key Account Management) 126

บทที่ 2 : เทคนิคการขอ Referral 134

บทที่ 3 : การวิเคราะห์ข้อมูล 142

บทที่ 4 : ใช้เทคโนโลยีช่วยในการขาย 158

บทส่งท้าย

สูตรสำเร็จของการขายสินค้ามูลค่าสูง **170**

เกี่ยวกับผู้เขียน

ตัวอย่าง

บทนำ

หลักของการขายสินค้ามูลค่าสูง และลูกค้าองค์กร B2B

ตัวอย่าง

หากคุณจะต้องขายสินค้าเหล่านี้

- คอนโดและบ้านราคาแพง
- รถยนต์และมอเตอร์ไซค์หรู
- เครื่องประดับราคาแพง
- เครื่องจักรที่ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม
- อุปกรณ์เทคโนโลยีชั้นสูง
- ซอฟต์แวร์ ทั้งที่เขียนเองและรับมาขายจากต่างประเทศ
- การขายคอร์สฝึกอบรมราคาสูง (ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์)
- การขายบริการที่ปรึกษา
- การขายโค้ชชิ่ง

สินค้าและบริการเหล่านี้ภาษานักการตลาดเรียกว่า สินค้ามูลค่าสูง สำหรับหลาย ๆ คนอาจจะมองว่าเป็นเรื่องยาก แต่วันนี้การขายสินค้าเหล่านี้และการทำให้ลูกค้าต้องกลับมาซื้อซ้ำจะไม่เป็นเรื่องยากแล้ว ถ้าคุณเข้าใจเทคนิคที่ผมถ่ายทอด

สำหรับคำว่าสินค้ามูลค่าสูง ถ้าวัดจากความรู้สึกของผู้ซื้อทั่ว ๆ ไปแล้ว สินค้าและบริการมูลค่า 6 หลัก (หนึ่งแสนบาท) ขึ้นไปนั้น ถือว่าเป็นสิ่งของมูลค่าสูง (ขึ้นอยู่กับอุตสาหกรรมด้วยนะครับ) หรือบางอุตสาหกรรมต้องระดับ 7 หลัก หรือระดับล้านบาทขึ้นไป

ซึ่งแน่นอนว่าถ้าคุณสามารถขายสินค้ามูลค่าสูงนับตั้งแต่แสนบาทจนถึงหลักหลายล้านบาทขึ้นไป บริษัทของคุณและยอดขายส่วนตัวของคุณก็จะบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้น คุณก็จะทำเงินได้มากขึ้น โดยที่หาลูกค้าใหม่ในจำนวนที่น้อยลง โดยผมจะเปรียบเทียบให้คุณเห็นภาพดังนี้

สมมติว่าคุณจะต้องทำยอดขายให้ได้ 1 ล้านบาท

ตารางที่ 1 : การขายสินค้ามูลค่าต่ำ (Low Price)

มูลค่าสินค้า (บาท)	จำนวนลูกค้า	ยอดขายรวม (บาท)
10,000	100	1,000,000

ตารางที่ 2 : การขายสินค้ามูลค่าสูง (High Price)

มูลค่าสินค้า (บาท)	จำนวนลูกค้า	ยอดขายรวม (บาท)
100,000	10	1,000,000

ตัวอย่าง

คุณจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า การที่จะบรรลุเป้าการขาย 1,000,000 บาทนั้น ถ้าคุณขายสินค้าหรือบริการที่อันละ 10,000 บาท จะต้องขายให้ได้ถึง 100 ครั้ง แต่ถ้าสินค้าหรือบริการที่คุณขายอันละ 100,000 บาท คุณปิดการขายเพียง 10 ครั้ง ก็เพียงพอแล้ว

หากคุณขายสินค้าราคาสูงให้เป็น คุณจะทำเงินได้มากขึ้นด้วยจำนวนลูกค้าที่น้อยลง คุณไม่จำเป็นต้องใช้เวลาในการปิดการขายให้บ่อยมากขึ้น คุณสามารถเลือกเฉพาะลูกค้าชั้นดีที่คุณจะสามารถขายสินค้าราคาสูงให้พวกเขาได้เท่านั้น และถ้าคุณทำให้พวกเขาอยู่กับคุณนานขึ้น พวกเขายังต้องการซื้อสินค้าราคาสูงอย่างอื่นจากคุณเพิ่ม และพวกเขายังอาจให้การบอกต่อ (Referral) กับเพื่อนของเขาให้กับคุณอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม การขายสินค้าราคาต่ำกับสินค้าราคาสูง มีความแตกต่างกัน ดังนี้

สินค้าราคาสูง	สินค้าราคาต่ำ
ใช้เวลาปิดการขายนานกว่า	ใช้เวลาปิดการขายที่สั้นกว่า
มีขั้นตอนที่ต้องทำเยอะกว่า	มีขั้นตอนที่ต้องทำไม่เยอะ
มีข้อโต้แย้งจากลูกค้ามากกว่า	ไม่ค่อยจะมีข้อโต้แย้งมาก
จำนวนลูกค้าเป้าหมายน้อยกว่า	จำนวนลูกค้าเป้าหมายมีเยอะกว่า
คนตัดสินใจอาจจะมากกว่าหนึ่งคน	ส่วนใหญ่คนเดียวตัดสินใจได้เลย

ตัวอย่าง

ในหนังสือเล่มนี้ ผมจะให้หลักการเป็นขั้นเป็นตอน มันเป็นสิ่งที่ผมเคยใช้แล้วได้ผลในการขายสินค้ามูลค่าสูง แล้วคุณจะสามารถทำตามขั้นตอนที่ผมวางไว้ให้นี้เพื่อปิดการขายได้ในที่สุด และมันจะเพิ่มรายได้ให้กับคุณ อย่ารอช้าครับ พลิกอ่านหน้าถัดไปได้เลยครับ

ภาค 1

เตรียมความพร้อมก่อนขาย

ตัวอย่าง

ความผิดพลาดอย่างหนึ่งที่ผมพบได้บ่อยมากกับพนักงานขายระดับปานกลางคือ พวกเขาไม่ได้มีการเตรียมพร้อมที่ดีพอก่อนจะขาย คือพอมีสินค้าออกมา เรียนรู้อะไรนิดหน่อยก็ออกสนามไปขายเลย ซึ่งนั่นจะทำให้คุณไม่ต่างกับคู่แข่งคนอื่นในตลาด และจะพบกับความพ่ายแพ้ได้ง่าย

การวางแผนการรบก่อนทุกครั้ง ย่อมจะทำให้คุณมั่นใจและมีโอกาสชนะในศึกนั้นได้มากขึ้น การขายสินค้ามูลค่าสูงก็เช่นเดียวกันครับ คุณควรจะวางแผนให้ดีก่อนที่จะนำเสนอขายสินค้า โดยเฉพาะการค้นหาลูกค้าเป้าหมายว่าพวกเขาอยู่ที่ไหน เมื่อหาพวกเขาเจอแล้วจะรู้ได้อย่างไรว่าพวกเขาใช่กลุ่มเป้าหมายเราหรือไม่ การทำการบ้านเกี่ยวกับลูกค้าให้มากพอ และการรู้จักตัวเอง เข้าใจในสินค้าและบริการของเราให้ดี

ตัวอย่าง

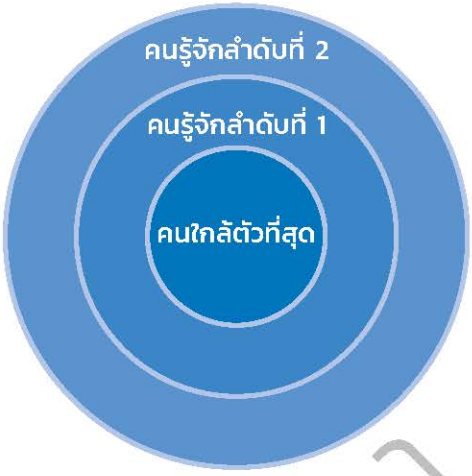
บทที่ 1

ลูกค้าอยู่ที่ไหน

ตัวอย่าง

อย่างที่ผมแจ้งไว้ในบทนำว่า การขายสินค้าและบริการมูลค่าสูงให้กับลูกค้านั้น คุณไม่จำเป็นต้องหาจำนวนลูกค้าเยอะ ไม่จำเป็นต้องทำการตลาดแบบหว่านแหเพื่อล่อเหยื่อจับปลาทุกตัวในแม่น้ำ สิ่งที่ควรทำนั่นคือ หาลูกค้าที่ใช่ (Ideal Client) ของคุณให้เจอ ซึ่งอาจจะมีจำนวนไม่เยอะ แต่ถ้าคุณขายสินค้า และบริการมูลค่าสูงได้แล้ว คุณก็จะบรรลุเป้าการขาย ทำรายได้เพิ่มขึ้นได้อย่างแน่นอน

การที่คุณจะหาลูกค้าที่ซื้อของและบริการมูลค่าสูงจากคุณนั้น ผมแนะนำให้คุณเริ่มจากการใช้ขั้นตอนนี้เพื่อหาลูกค้าที่ใช่สำหรับสินค้าและบริการของคุณ ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาผมได้นำหลักการนี้มาปรับให้เข้ากับยุคสมัยนี้และก่อให้เกิดผลดีได้ ผมอยากให้ดูรูปนี้



รูป 1 : Circle of Connections

จากรูปนี้ ผมอยากให้คุณดูจากวงกลมที่อยู่ด้านในที่สุดนั่นคือ **"คนใกล้ตัวที่สุด"** ผมหมายถึงว่า การที่คุณจะหาลีดใหม่ๆ นี้ บางครั้งเกิดจากการที่คุณบอกพ่อ แม่ พี่น้อง ญาติสายตรง คนใกล้ตัวที่สุดนั่นเอง

การหาลีดจากคนใกล้ชิดที่สุด

ผมอยากให้คุณบอกเกี่ยวกับการทำงานและธุรกิจที่คุณทำอยู่ ตอนนี้ให้พวกเขาเหล่านี้ได้รู้ว่าคุณทำอะไรอยู่ กลุ่มลูกค้าของคุณคือใคร และพวกเขาจะสามารถเป็นกลุ่มลูกค้าของคุณได้หรือเปล่า ผมพบว่าหลายๆ ครั้งที่คุณคิดเอาเองว่า ครอบครัวของคุณ ญาติของคุณคงรู้อยู่แล้วว่าคุณทำงานอะไรอยู่ คุณเลยไม่ได้ใส่ใจพวกเขา ซึ่งจริงๆ แล้วมันอาจจะไม่เป็นเช่นนั้นครับ

คุณควรหมั่นพูดคุย อัปเดตสม่ำเสมอกับครอบครัว คนใกล้ชิดของคุณว่าตอนนี้คุณทำงาน ทำธุรกิจอะไรอยู่ คุณอยากได้ความช่วยเหลือจากพวกเขาในเรื่องใดบ้าง ถ้าพวกเขาไม่สามารถเป็นลูกค้าของคุณได้ พวกเขารู้จักใครบ้างที่อาจจะใช้สินค้าและบริการของคุณ

ในขณะเดียวกัน คุณควรจะหมั่นอัปเดตจากพวกเขาด้วยเช่นกัน ว่า ตอนนี้พวกเขาทำงานอะไร ธุรกิจด้านไหน และคุณอาจจะเป็นลูกค้าพวกเขาได้ไหม จะมีอะไรที่ช่วยกันได้ "การให้" ก่อนที่จะรับหรือเอานั้น เป็นสิ่งที่เป็นมิตรภาพที่ยั่งยืน และใช้ได้กับทุกยุคสมัย ได้ใช้กับทุกคนตั้งแต่ครอบครัว จนถึงคนที่เพิ่งรู้จักกัน

ก่อนที่จะไปขั้นตอนถัดไป ผมมี Check Llist ให้คุณทำก่อน

Check List การหาลีดจากคนใกล้ตัวที่สุด

- ภายใน 1 เดือนที่ผ่านมา คุณได้มีการเล่าให้ครอบครัว ญาติใกล้ชิดฟังว่าคุณทำงาน ทำธุรกิจอะไรอยู่
- คนใกล้ตัวของคุณเข้าใจว่าสินค้าและบริการของคุณคืออะไร กลุ่มลูกค้าคือใคร
- คุณได้รับความช่วยเหลืออะไรบางอย่างจากคนใกล้ตัว เช่น พวกเขาเองก็อยากลองใช้สินค้าของคุณ และพวกเขาแนะนำใครบางคนที่อาจเป็นคนใช้สินค้าของคุณ

ตัวอย่าง

หากคุณเป็นคนหนึ่ง
ที่ต้องการมีชื่อบนปกหนังสือ
พร้อมวางจำหน่ายทั่วประเทศไทย

สำนักพิมพ์เช็กและสำนักพิมพ์ต้นคิด
ยินดีเปิดรับ Content
แนวบริหารธุรกิจ การลงทุน
หุ้น ทองคำ Forex
อสังหาริมทรัพย์ ฯลฯ

ตัวอย่าง

คุณสามารถส่งต้นฉบับเข้ามาได้ที่

77aksara77@gmail.com

หรือ

เฟซบุ๊ก เปี่ยมศักดิ์ คุณากรประทีป