



រដ្ឋនៃការភ្ជាប់ ទំនាក់ទំនង

THE CYCLE OF CONNECTION

X-SCHOOL



EAGLE SALES COACH

វគ្គសិក្សាដោយ
លោក ស៊ូ សារឿន
ឯកទេសបណ្តុះបណ្តាលនិងបង្កើតជំនាញលក់

ចំណុចពិសេសនៃមេរៀន

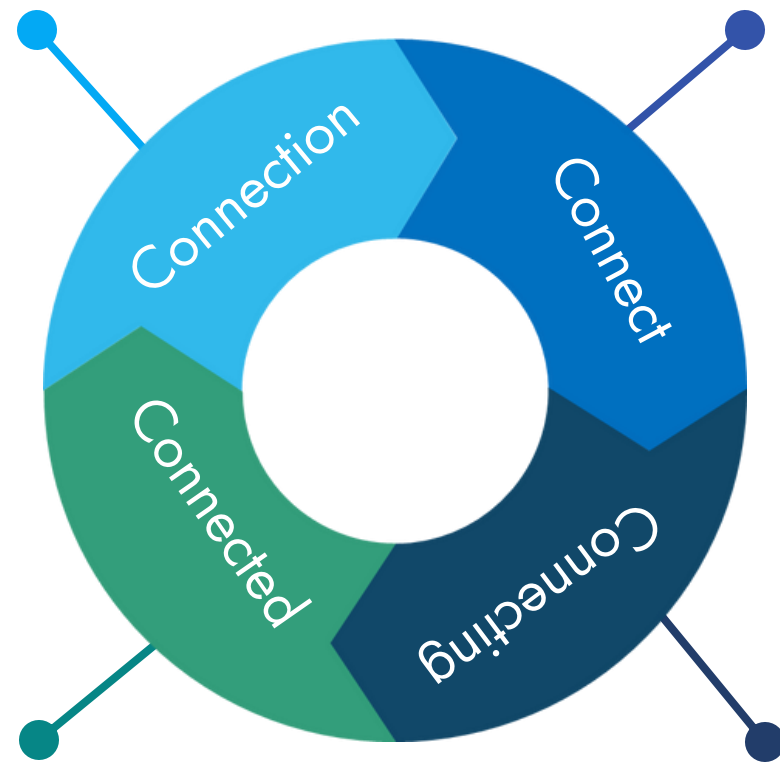
- មេរៀននេះផ្ដោតសំខាន់លើដំណើការដែលបង្កើត រក្សា និងពង្រីកការលក់ដីមានតម្លៃពលនៅគ្រប់វិស័យ ។
- មេរៀននេះក៏និយាយសំខាន់ផងដែរអំពីដំណើការភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងឡើងវិញជាមួយនឹងអតីតអតិថិជនដើម្បីជំរុញពួកគេឱ្យវិលត្រឡប់មកវិញ ។



រដ្ឋនៃការភ្ជាប់ទំនាក់ទំនង

ត្រជាក់ត្រសង

សិល្បៈរក្សាទំនាក់ទំនង ការជំរុញលើកទឹកចិត្តអតិថិជន ការផ្តល់សេវាកម្មបន្ថែម និងការគាំទ្រពីអតិថិជនវិញ ។



ទាក់ទង

វិធីសាស្ត្រឬដំណើរការដែលភ្នាក់ងារប្រើទាក់ទងទៅអតិថិជនក្នុងគោលដៅបង្កើតអារម្មណ៍វិជ្ជមានដំបូង ។

ចងភ្ជាប់អារម្មណ៍

កិច្ចប្រឹងប្រែងថ្នាក់អារម្មណ៍អតិថិជនឱ្យទិញដោយការពេញចិត្ត ការយល់ច្បាស់ ទឹកចិត្តពុះកញ្ជ្រោល និងការជឿជាក់ ។

ប្រទាក់ក្រឡា

ដំណើរការ បច្ចេកទេស ឬក្បួនខ្នាតផ្សេងៗដែលភ្នាក់ងារបញ្ចុះបញ្ចូល ចរចា និងជំរុញអតិថិជនឱ្យសម្រេចចិត្ត ។





ការបង្កើតអារម្មណ៍

ត្រជាក់ត្រសង

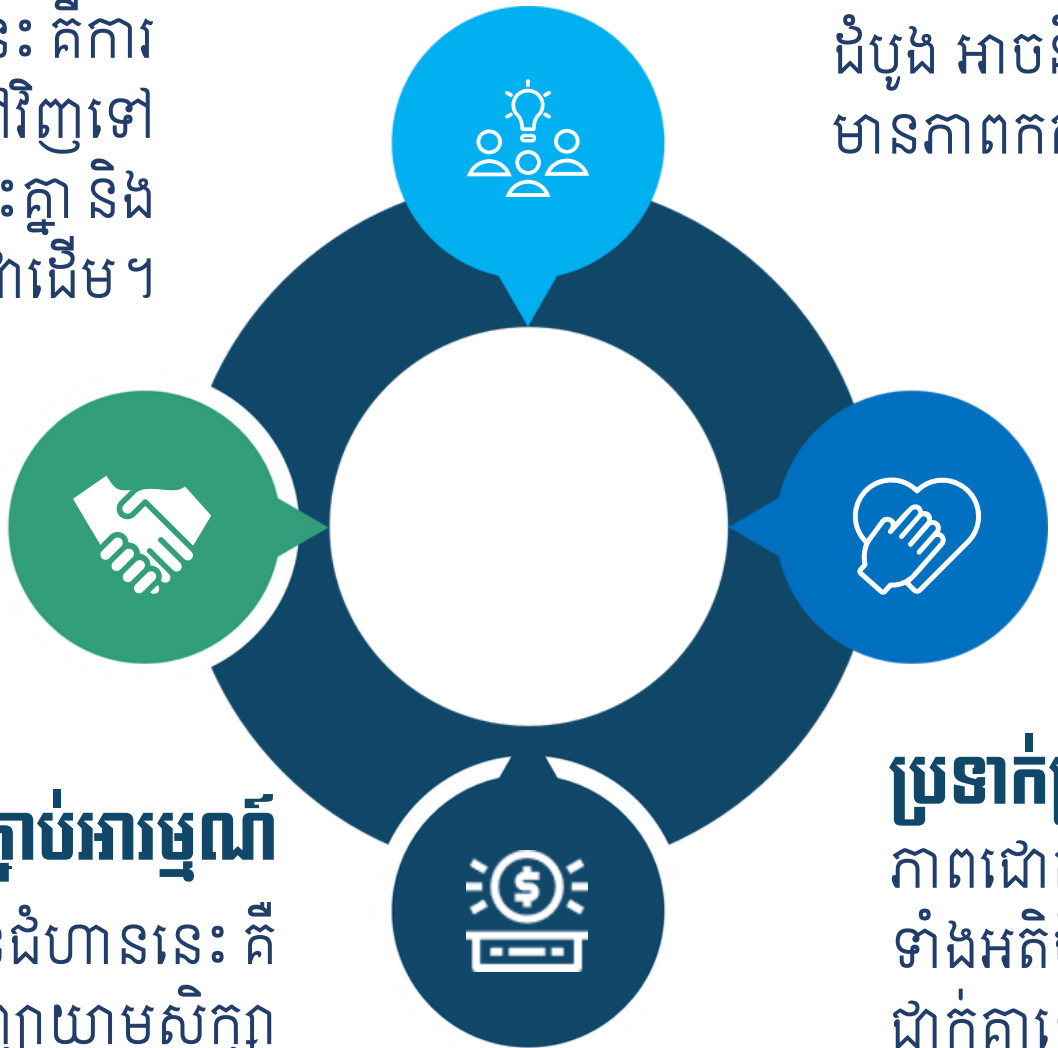
ភាពជោគជ័យនៃជំហាននេះ គឺការបង្កើតអារម្មណ៍ជួយគ្នាទៅវិញទៅមក ការមានតម្លៃចំពោះគ្នា និងស្និទ្ធស្នាលជាដើម។

ចងក្លាប់អារម្មណ៍

ភាពជោគជ័យនៃជំហាននេះ គឺអតិថិជនទទួលបានចិត្ត ព្យាយាមសិក្សាលម្អិតពីផលិតផលឬសេវាកម្ម ថែមទាំងមានឆន្ទៈទិញទៀត។

ទាក់ទង

ភាពជោគជ័យនៃជំហាននេះ គឺអតិថិជនមានអារម្មណ៍វិជ្ជមាន ដំបូង អាចនិយាយថា ពួកគេមានភាពកក់ក្តៅនៅក្នុងចិត្ត។



ប្រទាក់ក្រឡា

ភាពជោគជ័យនៃជំហាននេះ គឺទាំងអតិថិជន ទាំងភ្នាក់ងារជឿជាក់គ្នាទៅវិញទៅមក ពេលគឺមានអារម្មណ៍ថាអាចនិយាយគ្នាបានដោយបើកចំហរ។

សកម្មភាពសំខាន់ៗតាមដំណាក់កាល

ក្រដា់ក្រសង

ដឹកនាំផលិតផលឱ្យអតិថិជន
ធ្វើសេវាកម្មជូនអតិថិជន
តាមដានការប្រើប្រាស់
ចុះសួរសុខទុក្ខម្តងម្កាល



ចងក្តាប់អារម្មណ៍

បិទការលក់
ពន្យល់ដំណើការ
បង្រៀនពីផលិតផល
បង្កើតផែនការតាមដាន

ទាក់ទង

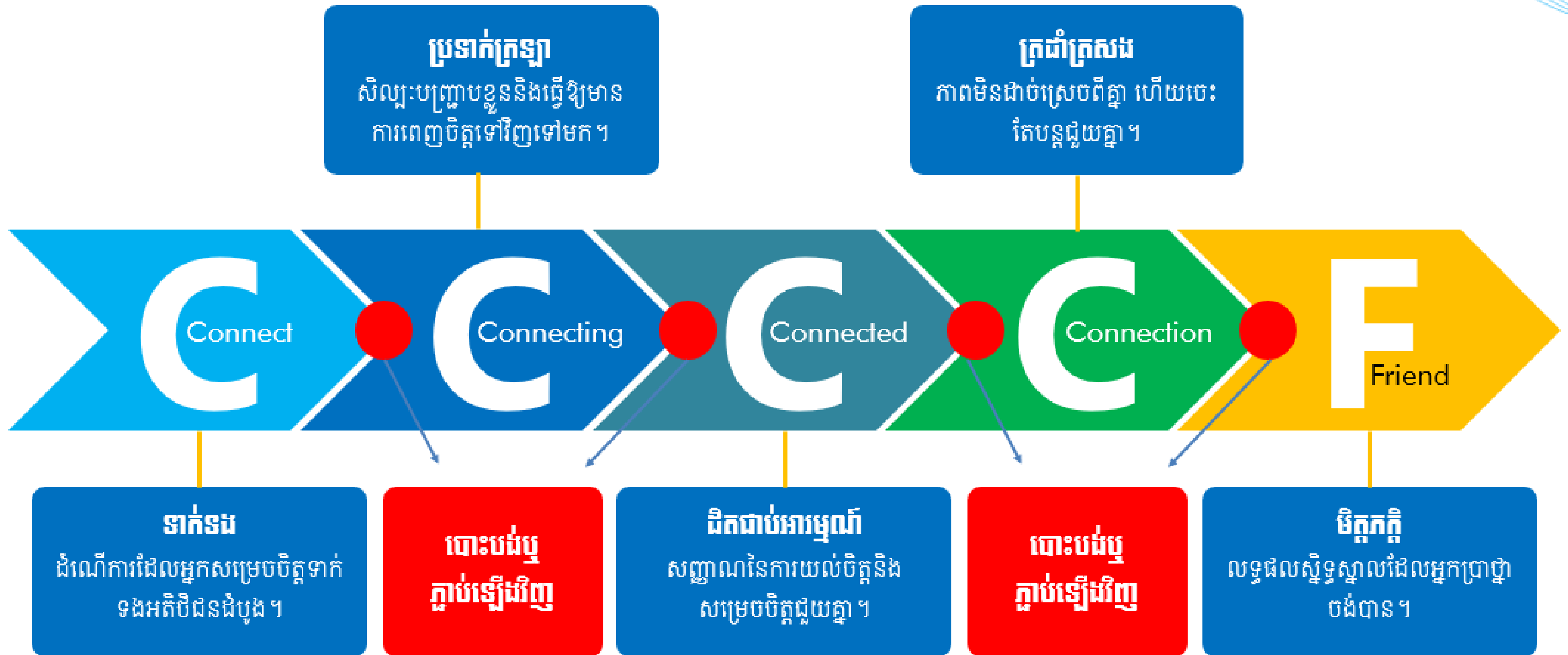
- អតិថិជនដើរចូលហាង
- ទូរសព្ទទៅអតិថិជន
- ឆាតប្រជុំសារទៅអតិថិជន
- ចុះជួបអតិថិជនផ្ទាល់

ប្រទាក់ក្រឡា

- សួរសំណួរ
- ធ្វើបទបង្ហាញ
- បញ្ចុះបញ្ចូល
- ចរចា



ដំណើរការភ្ជាប់និងដាច់ទំនាក់ទំនង



ការភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងអតិថិជនឡើងវិញ

ធម្មតា នៅក្នុងអាជីវកម្មនីមួយៗតែងមានអតិថិជនច្រើនប្រភេទ គ្រាន់តែ ភ្នាក់ងារបែងចែកជាបីប្រភេទធំៗ ដើម្បីងាយស្រួលបង្កើនកិច្ចប្រឹងប្រែងលក់ ឱ្យបានច្រើន ពោលគឺចាប់ថ្មី រក្សាចាស់ ។



X•SCHOOL



1

អតិថិជនសក្តានុពល

ជាប្រភេទអតិថិជនដែលភ្នាក់ងារត្រូវតាមឱ្យជាប់ដើម្បីជំរុញការ ទិញនិងការលក់ឱ្យបានសម្រេច ហើយពួកគេក្លាយជាអតិថិជន ថ្មីរបស់ក្រុមហ៊ុន ឬហៅថា អតិថិជនលើកដំបូង ។

2

មួយឬអតិថិជនចាស់ៗ

ជាប្រភេទអតិថិជនស្មោះត្រង់ ពេញចិត្ត និងចូលចិត្តការប្រើ ប្រាស់ផលិតផលឬសេវាកម្មរបស់ក្រុមហ៊ុន ។ ពួកគេអាចក្លាយ ជាដៃគូដ៏ល្អថែមទៀត ។

3

អតីតអតិថិជន

ជាប្រភេទអតិថិជនដែលធ្លាប់ប្រើប្រាស់ ធ្លាប់ទិញ និងធ្លាប់មាន ទំនាក់ទំនងជាមួយនឹងក្រុមហ៊ុន ប៉ុន្តែពេលនេះបានសម្រេច ចិត្តឈប់ទាក់ទងឬឈប់ទិញ ។

កិច្ចការមុនពេលភ្ជាប់ឡើងវិញ

កិច្ចប្រឹងប្រែងទាក់ទាញអតិថិជនឡើងវិញ គឺជាការវិនិយោគបន្ថែមលើកិច្ចប្រឹងប្រែងកន្លងមក ។ កិច្ចការនេះធ្វើបានសម្រេច លុះត្រាតែ ភ្នាក់ងារស្គាល់ប្រវត្តិទិញនិងហេតុផលឈប់ទិញច្បាស់ ។ ដូច្នេះភ្នាក់ងារត្រូវផ្ដោតធ្វើកិច្ចការ៥យ៉ាងមុនពេលទាក់ទងពួកគេម្តងទៀត ៖

សិក្សាប្រវត្តិទិញឬការទាក់ទងកន្លងមក

ឈ្ងុងយល់អំពីប្រវត្តិទិញ ប្រវត្តិទំនាក់ទំនង ផលិតផលដែលបានទិញ វិធីដែលបានទិញកន្លងមក និងព័ត៌មានត្រលប់ផ្សេងៗដែលមាន ។

កំណត់ឬសិក្សាមូលហេតុឈប់ទិញ

ព្យាយាមកំណត់មូលហេតុអតិថិជនឈប់ទិញ អាចបណ្តាលមកពីផលិតផល សេវាកម្ម តម្លៃ គុណភាពសេវាកម្ម ការប្រែប្រួលតម្រូវការ ឬមូលហេតុផ្សេងទៀត ។



បែងចែកនិងជ្រើសរើសចំណាត់អតិថិជន

ចាត់ក្រុមអតិថិជនទៅតាមប្រភេទហេតុផល ដែលពួកគេឈប់ទិញ បន្ទាប់មកសិក្សាប្រវត្តិទិញនិងការចង់បានរបស់ពួកគេម្តងទៀត ។

ត្រៀមការផ្តល់ជូនពិសេសសម្រាប់អតិថិជន

ត្រៀមការផ្តល់ជូនពិសេសដូចជាការបញ្ចុះតម្លៃ ចំណុចគន្លឹះដែលអតិថិជនចង់បានបំផុត ថែមទាំងបញ្ជាក់ពីការផ្លាស់ប្តូរមួយចំនួនដែលល្អសម្រាប់ពួកគេ ។

បង្កើតផែនការប្រមាញ់ឡើងវិញ

សរសេរក្បួន ដំណើការ និងវិធីសាស្ត្រភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងឡើងវិញ បន្ទាប់មកបង្កើតផែនការលម្អិតឬយុទ្ធសាស្ត្រសម្រាប់អតិថិជនម្នាក់ៗ ។

ដំណើរការលក់ឱ្យអតិថិជន

១

សម្រេចចិត្តលើរបៀបទាក់ទង

វិធីសាស្ត្រទំនាក់ទំនងទៅអតិថិជនត្រូវផ្សារភ្ជាប់ទំនួលខុសត្រូវការដាក់ខ្លួន និងទឹកចិត្តចងកសាងទំនាក់ទំនងឡើងវិញ ។

២

ចាប់ផ្តើមសួរសុខទុក្ខដោយភាពរួសរាយ

ចាប់ផ្តើមសន្ទនាជាមួយនឹងពួកគេដោយការសួរទុក្ខ ការវិវឌ្ឍ និងដំណើរការទូទៅនៃការរកស៊ីរបស់អតិថិជន ។

៣

ទទួលស្គាល់ការផ្អាកទិញរបស់ពួកគេ

បង្ហាញពីរយៈពេលមួយដែលពួកគេផ្អាកទិញ ហើយសំដែងការចង់សហការនិងឈ្វេងយល់ឱកាសក្នុងការលក់/ទិញម្តងទៀត

៤

ផ្តល់ជូនពិសេសសម្រាប់អតិថិជន

បង្ហាញប្រាប់អតិថិជនអំពីចំណុចល្អនិងពិសេសផ្សេងៗដែលពួកគេធ្លាប់ចង់បាន ហើយឥឡូវយើងអាចផ្តល់ឱ្យពួកគេ ។

៥

ស្នើសុំព័ត៌មានត្រលប់បន្ថែមឬការចូលរួមជាថ្មី

ព្យាយាមស្តាប់គំនិត យោបល់និងមតិផ្សេងៗដែលពួកគេនិយាយពីការទិញនិងការឈប់ទិញកន្លងមក ។

៦

បង្កើតឱកាសចរចានិងតាមដានបន្ត

រៀបចំសេណារីយ៉ូសម្រាប់ការចរចា ការតាមដាន និងការជំរុញការទិញ/លក់ម្តងទៀត ។

អនុសាសន៍សម្រាប់ភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងយូរអង្វែង



- 1 ទាក់ទងអតិថិជន លុះត្រាបានគិតស៊ីជម្រៅនិងយល់ច្បាស់អំពីអតិថិជនជាមុន ។
- 2 ចម្រាញ់អតិថិជនឱ្យបានហ្មត់ចត់ មុនពេលវិនិយោគធនធានឬពេលវេលាបង្កើតទំនាក់ទំនងស៊ីជម្រៅ ។
- 3 ផ្តល់ឱ្យអតិថិជននូវអ្វីដែលពួកគេចង់បាន ប៉ុន្តែត្រូវអូសទាញពួកគេឱ្យផ្ដោតលើរបស់សំខាន់បំផុត ។
- 4 បន្តផ្តល់ព័ត៌មានអំពីវិស័យរបស់ពួកគេដើម្បីបង្កើនចំណេះដឹងនិងបំណិនផ្សេងៗឱ្យទាន់សភាពការ ។
- 5 ប្រើការពិត កុំប្រើអារម្មណ៍ឬឧទាហរណ៍ក្នុងពេលទំនាក់ទំនងជាមួយនឹងអតិថិជន ។



THANK YOU

For engagement and participation

Contact us

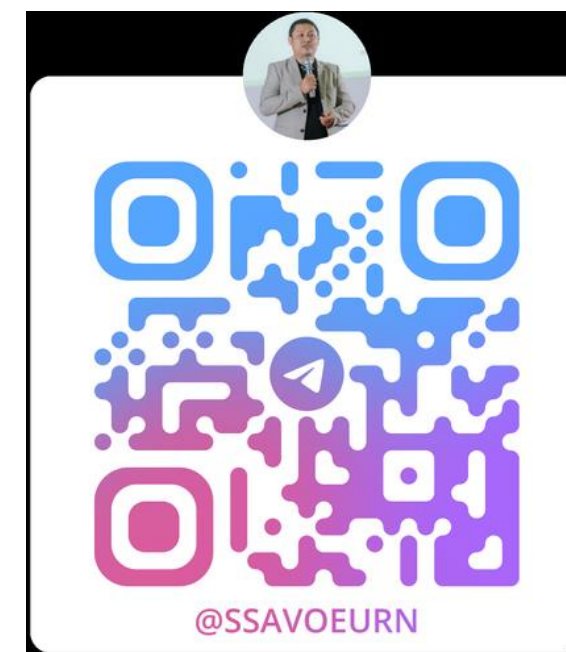
-  015 469 995
-  sousavoeurn@gmail.com
-  www.xschool.asia
-  #261, Street 15, Borey
Piphopthmey Chamcar Doung 1



xSchool Channel



Savoeurn Channel



Savoeurn Personal