

# บทที่ 11

## การปิดการขาย



AJ.Naphaphon Khluinak

## ความหมายของการปิดการขาย

คือ การสรุปผลการเสนอขาย เป็นเทคนิคขั้นสุดท้ายที่สร้างความสนใจของลูกค้าให้ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ด้วยความพึงพอใจ การปิดการขายจะกระทำภายหลังจากการที่พนักงานขายสามารถขจัดข้อโต้แย้งของลูกค้าที่เกิดขึ้นได้แล้ว เป็นเทคนิคของการขายที่เรียกร้องให้ลูกค้ามีการกระทำเกิดขึ้น การปิดการขายทุกครั้งไม่ใช่จะประสบความสำเร็จเสมอไป พนักงานขายจำนวนมากที่ประสบความสำเร็จในการขาย เนื่องจากการขาดหลักการที่ดีในการปิดการขาย ดังนั้นการปิดการขายจะเป็นเรื่องชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จในการเสนอขายแต่ละครั้ง

# ความสำคัญของการปิดการขาย

ความสำคัญของการปิดการขาย (The important closing the sales) สำคัญต่อพนักงานขายอย่างมากทั้งต่อการประกอบอาชีพ การขาย รายได้ และความเชื่อมั่นในการประกอบอาชีพ พนักงานขายจะต้องเรียนรู้การปิดการขายที่มีประสิทธิภาพพร้อมเก็บเกี่ยว ประสพการณ์จากการเสนอขายเพื่อเพิ่มทักษะให้มากขึ้น โดยทั่วไป ความสำคัญของการปิดการขายมีดังนี้

## ความสำคัญของการปิดการขาย (ต่อ)

1. สร้างรายได้ให้แก่พนักงานขาย โดยทั่วไปพนักงานขายที่สามารถทำยอดขายได้สูงจะได้ผลตอบแทนที่สูงตามไปด้วย พนักงานขายจึงมีความขยันที่จะออกพบผู้มุ่งหวังและพยายามปิดการขายให้ได้ หรือบริษัทจะเป็นผู้กระตุ้นโดยการให้ค่าคอมมิชชั่นและรางวัลพิเศษ เพื่อให้พนักงานขายมีความขยันและเกิดการแข่งขันกันเองระหว่างพนักงานขาย อย่างไรก็ตามถือได้ว่าผลดีจะตกอยู่กับพนักงานขายทั้งสองแบบที่จะทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น พนักงานขายบางคนอาจจะตัดสินใจลาออกจากงานประจำมาทำงานขายอย่างเดียวก็มีไม่น้อย

## ความสำคัญของการปิดการขาย (ต่อ)

2. เป็นเครื่องวัดความสำเร็จของพนักงานขาย ความสำเร็จของการปิดการขายจะสร้างความภาคภูมิใจและความกระตือรือร้นให้ปฏิบัติงานขายต่อไปอย่างมีกำลังใจนอกจากนั้นการปิดการขายได้ยังเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จในการประกอบอาชีพการขายอีกด้วย ถ้าต้องการพัฒนาศักยภาพการทำงานและมีโอกาสเติบโตในสายอาชีพการขาย พนักงานขายจะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะการปิดการขายที่ดีด้วยเช่นกัน



## ความสำคัญของการปิดการขาย (ต่อ)

**3. สร้างยอดขายให้กับบริษัท** ใช้เพียงแต่พนักงานขายจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์จากการปิดการขาย บริษัทก็เป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์จากยอดขายที่สูงขึ้นเช่นเดียวกัน การสร้างยอดขายที่ดีของพนักงานขาย บริษัทก็จะสามารถสร้างรายได้และผลกำไรที่ดีตามมาด้วย และยังเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จของบริษัทในการบริหารการขาย



## ความสำคัญของการปิดการขาย (ต่อ)

4. ทำให้ผู้มุ่งหวังได้รับความพึงพอใจจากการตัดสินใจซื้อ การปิดการขายจะกระทำก็ต่อเมื่อผู้มุ่งหวังเกิดความกระจ่างในรายละเอียดสินค้ามากพอแล้ว และผู้มุ่งหวังเกิดความสนใจสินค้าอย่างจริงจัง พนักงานขายจึงสรุปการขายและของคำสั่งซื้อ นั้นหมายถึงผู้มุ่งหวังจะได้รับความพึงพอใจจากการตัดสินใจซื้อในครั้งนั้น

## ความสำคัญของการปิดการขาย (ต่อ)

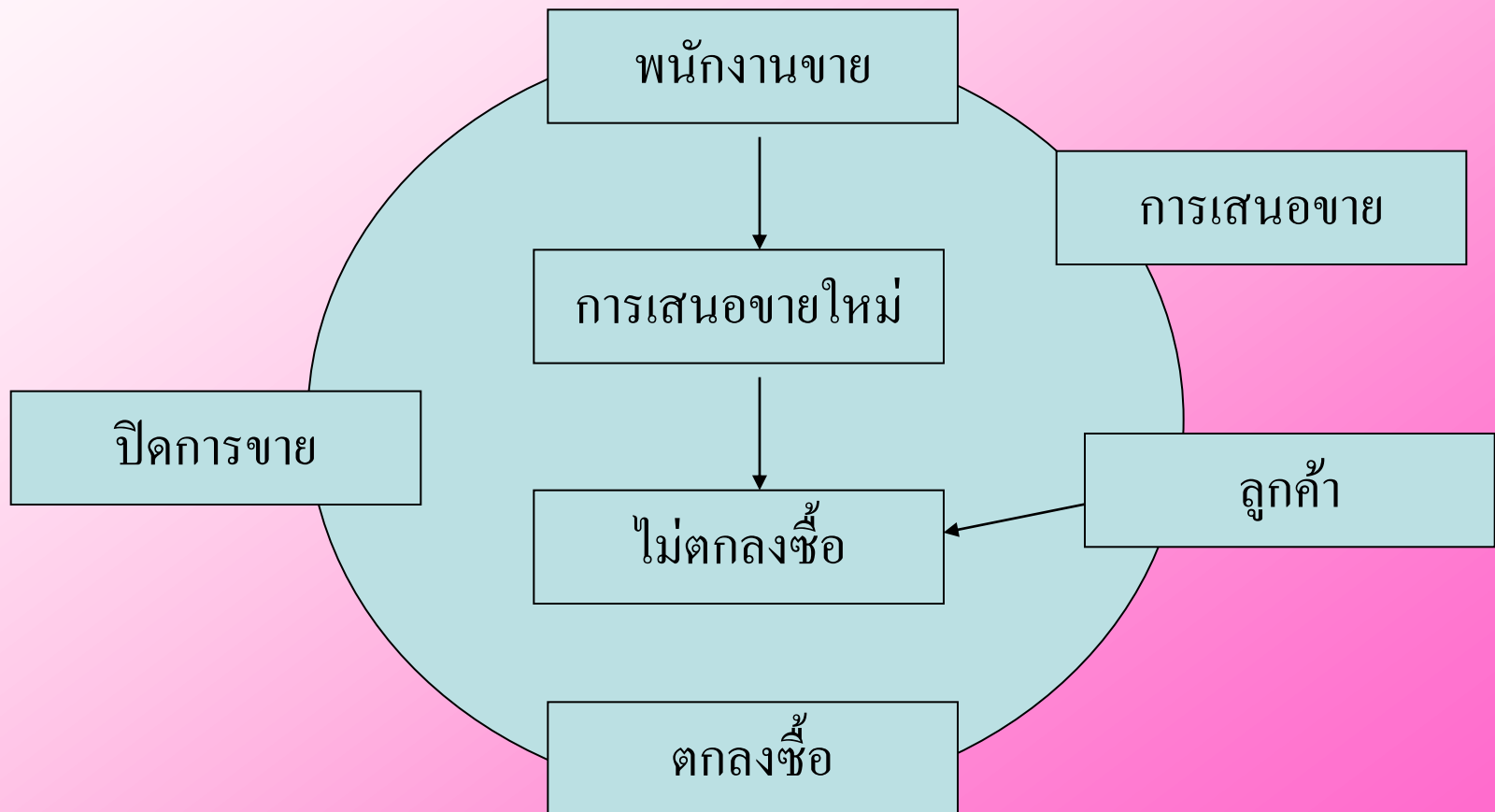
5. ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานขายกับผู้มุ่งหวัง การขายมิได้เสร็จสิ้นหลังจากปิดการขายได้ แต่การปิดการขายที่มีประสิทธิภาพจะต้องสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้มุ่งหวังด้วยการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ เหล่านี้จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้มุ่งหวัง ซึ่งจะตามมาด้วยการซื้อซ้ำ การแนะนำผู้มุ่งหวังรายใหม่ให้กับพนักงานขาย และการช่วยประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของบริษัทให้กับบุคคลทั่วไป





# วงจรของการปิดการขาย

วงจรของการปิดการขายจะแสดงลำดับขั้นตอนของการเสนอขาย  
ตั้งแต่จุดเริ่มต้นการขายไปจนถึงขั้นของการปิดการขาย



# สาเหตุของการปิดการขายที่ล้มเหลว

พนักงานขายจำนวนมากที่มีความมั่นใจว่าตัวเองได้ทำการเสนอขายครบถ้วนตามกระบวนการขายแล้ว ทั้งการเข้าพบผู้มุ่งหวังแนะนำตัวเองด้วยความสุภาพ มีเทคนิคการเสนอขายและการสาธิตการขาย ได้ตอบข้อโต้แย้งทุกข้อของผู้มุ่งหวังแล้ว ทำไมผู้มุ่งหวังยังไม่ตัดสินใจซื้อหากมองด้านผู้มุ่งหวังอาจจะเกิดแนวคิดปฏิเสธสินค้าหรือบริการนั้น โดยมองว่ายังไม่เหมาะสมสำหรับการตัดสินใจซื้อ อันเป็นสาเหตุหนึ่งของความล้มเหลวการปิดการขาย และยังมีอีกหลายสาเหตุที่ทำให้การปิดการขายไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งมีดังนี้

# สาเหตุของการปิดการขายที่ล้มเหลว (ต่อ)

1. พนักงานขายกลัวความล้มเหลว พนักงานขายหลายคนมักกลัวการตอบปฏิเสธของผู้มุ่งหวัง จนทำให้การเสนอขายและการสาธิตสินค้าตั้งเครียด การตอบข้อโต้แย้งจะวิตกกังวลว่าผู้มุ่งหวังจะเข้าใจและเชื่อมั่นในสินค้าหรือไม่ พนักงานขายจึงล้มประเด็นที่ต้องปิดการขาย หรือใช้เวลาไปกับการเสนอขายมากเกินไป เพราะกลัวผู้มุ่งหวังจะปฏิเสธการซื้อทำให้พนักงานไม่กล้าที่จะปิดการขาย



# สาเหตุของการปิดการขายที่ล้มเหลว (ต่อ)

**2. พนักงานขายขาดความมั่นใจ** ความล้มเหลวในการปิดการขาย บางครั้ง อาจเกิดจากพนักงานขายขาดความเชื่อมั่น ส่งผลทำให้ขาดประสิทธิภาพในการเสนอขายอันเป็นสาเหตุสำคัญทำให้เกิดความล้มเหลวในการปิดการขาย ส่วนสาเหตุที่ทำให้พนักงานขายขาดความเชื่อมั่นมีดังนี้

2.1 พนักงานขายขาดความมั่นใจในตัวเอง

2.2 พนักงานขายขาดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

2.3 พนักงานขายขาดความเชื่อมั่นในสินค้า

2.4 พนักงานขายขาดความเชื่อมั่นในบริษัท

## สาเหตุของการปิดการขายที่ล้มเหลว (ต่อ)

**3. การเตรียมความพร้อมมีน้อยเกินไป** การปฏิบัติงานตามกระบวนการขาย จะต้องมีการเตรียมความพร้อมในหลาย ๆ เรื่อง เช่น การแสวงหาผู้มุ่งหวัง การเตรียมตัวก่อนการเข้าพบ การเข้าพบ การเสนอขายและการสาธิตการขาย การจัดข้อโต้แย้ง เป็นต้น เพราะความพร้อมในขั้นตอนเหล่านี้จะช่วยให้พนักงานขายเกิดความพร้อมในการปิดการขาย

# สาเหตุของการปิดการขายที่ล้มเหลว (ต่อ)

## 4. ขาดความชำนาญในการปิดการขาย พนักงานขายฝึกหัดที่ขาด

ประสบการณ์การขายมักจะล้มเหลวในการปิดการขายค่อนข้างบ่อย สาเหตุ  
มากจากการไม่ชำนาญในการปิดการขาย ขาดเทคนิคการจูงใจและการสรุป  
ประเด็นเพื่อให้ผู้มุ่งหวังตัดสินใจซื้อ



# สาเหตุของการปิดการขายที่ล้มเหลว (ต่อ)

5. สื่อสารกับผู้มุ่งหวังทางเดียว การพูดเพื่อการขายพนักงานขายจะต้องพูดในสิ่งที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการปิดการขายและควรรับฟังเพื่อเปิดใจผู้มุ่งหวังให้แสดงความต้องการที่แท้จริงของตนเองออกมา ต้องหลีกเลี่ยงการพูดและสรุปเองตลอดทั้งการเสนอขายโดยผู้มุ่งหวังไม่มีโอกาสพูดและเต็มใจซื้อสินค้าเลย



## สาเหตุของการปิดการขายที่ล้มเหลว (ต่อ)

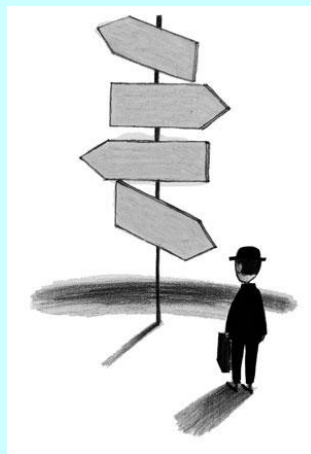
**6. ความเกรงใจผู้มุ่งหวัง** พนักงานขายบางคนเป็นคนชอบเกรงใจผู้อื่น ทุกครั้งที่ต้องปิดการขายก็จะคิดตลอดเวลาว่าตนเองเป็นสาเหตุให้ผู้มุ่งหวังเสียเงินค่าสินค้า หรือผู้มุ่งหวังเป็นคนช่วยเหลือตนเองให้มีรายได้จากการขาย ซึ่งสาเหตุของการเกรงใจเหล่านี้จะเป็นเหตุผลหนึ่งที่พนักงานขายไม่กล้าปิดการขาย





# ลักษณะของการปิดการขายที่ดี

การปิดการขายที่ดีจะต้องทำให้พนักงานขายสร้างยอดขายจากความพึงพอใจของผู้มุ่งหวัง ลักษณะการปิดการขายของพนักงานแต่ละคนไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับชนิดของสินค้า การอบรมของแต่ละบริษัท และความชำนาญในการปิดการขาย ลักษณะของการปิดการขายที่มีมีลักษณะดังนี้



# ลักษณะของการปิดการขายที่ดี (ต่อ)

1. ปิดการขายด้วยความพึงพอใจ ผู้มุ่งหวังจะต้องเกิดความพึงพอใจสินค้าที่ซื้อและบริการของพนักงาน ซึ่งจะตามมาด้วยการซื้อซ้ำในอนาคตและการแนะนำผู้มุ่งหวังรายอื่น ๆ ให้แก่พนักงานขาย

2. ผู้มุ่งหวังเป็นผู้ที่ตัดสินใจ พนักงานขายเป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลและกระตุ้นให้ผู้มุ่งหวังเกิดความสนใจ เมื่อผู้มุ่งหวังรับทราบรายละเอียดมากพอสมควรแล้ว ผู้มุ่งหวังจะทำการตัดสินใจ ซึ่งพนักงานขายไม่ควรบีบบังคับให้ผู้มุ่งหวังรีบตัดสินใจซื้อสินค้าตามคำยืนยันของพนักงานขาย ควรปล่อยให้ผู้มุ่งหวังตัดสินใจด้วยตนเอง

## ลักษณะของการปิดการขายที่ดี (ต่อ)

3. แสดงถึงคุณสมบัติเด่นของสินค้า ก่อนการปิดการขายพนักงานขายจะต้องพยายามชูจุดเด่นของสินค้าเพื่อให้ผู้มุ่งหวังคล้อยตามและประเมินผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการตัดสินใจซื้อ เมื่อเทียบกับเงินที่ต้องเสียไป
4. ลดทางเลือกสินค้าให้น้อยลง ลำดับขั้นสุดท้ายของการเสนอขายพนักงานขายจะต้องพยายามตัดตัวเลือกของสินค้าที่เหลือน้อยลงเพื่อความสะดวกของผู้มุ่งหวังให้ตัดสินใจซื้อสินค้าได้เร็วยิ่งขึ้น แต่พนักงานขายต้องระมัดระวังอย่าไปก้าวก่ายกับการตัดสินใจของผู้มุ่งหวัง

## ลักษณะของการปิดการขายที่ดี (ต่อ)

5. เป็นไปตามแผนการขาย การวางแผนการขายจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้พนักงานขายมีการทำงานที่เป็นระบบตั้งแต่การวางแผนการขาย การเตรียมตัวเพื่อเข้าพบ การเข้าพบเพื่อเสนอขาย การปิดการขาย และการลาจาก พนักงานขายจะต้องศึกษากระบวนการวางแผนการขายให้เข้าใจและปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านั้น จะทำให้การปิดการขายเกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

# การทดลองการปิดการขาย

การทดลองการปิดการขาย เป็นการใช้ความพยายามปิดการขายในระหว่างการเสนอขายและการสาธิตการขายกำลังดำเนินอยู่ แต่ยังไม่ถึงจุดสิ้นสุดของการเสนอขาย ทั้งนี้เพื่อดูท่าทีของผู้มุ่งหวังมีความสนใจมากน้อยเพียงใด อีกทั้งยังประเมินท่าทีของผู้มุ่งหวังว่ามีโอกาสปิดการขายได้หรือไม่

# หลักสำคัญของการทดลองการปิดการขาย

1. ควรปิดการขายโดยให้ลูกค้าตัดสินใจเอง การตัดสินใจซื้อหรือไม่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของลูกค้า
2. ควรปิดการขายตั้งแต่ต้น
3. ควรปิดการขายทุกครั้งที่ถูกปฏิเสธ ก็ต้องใช้ความสุภาพและหาข้อมูลที่เป็นสาเหตุที่แท้จริง
4. ควรพยายามทดลองปิดการขายอยู่เสมอ
5. การปิดการขายโดยการยกย่องให้เกียรติลูกค้าอยู่เสมอจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและประทับใจ เกิดความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน

# เทคนิคการปิดการขาย

เทคนิคการปิดการขายเป็นสูตรสำเร็จ พนักงานขายสามารถนำเอาเทคนิควิธี  
ไปประยุกต์กับการไปประยุกต์กับการปิดการขายได้ จะเลือกใช้วิธีการใด  
ขึ้นอยู่กับผู้มุ่งหวังและจังหวะของการเสนอขาย ซึ่งเทคนิคต่าง ๆ มีดังนี้



# 1. การปิดการขายโดยตรง (Direct close)

เป็นการปิดการขายที่ไม่ต้องการวิธีการอะไรมาก เมื่อพนักงานขายได้นำเสนอรายละเอียดการขายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว พนักงานขายจะใช้ประสบการณ์สังเกตข้อโต้แย้ง และขอคำสั่งซื้อจากลูกค้าโดยตรง





## 2. การปิดการขายด้วยวิธีที่เรียกว่าซื้อ (Assumption close)

การปิดการขายวิธีนี้จะกระทำหลังจากที่พนักงานขายได้อธิบายรายละเอียดและจุดเด่นของสินค้า และเมื่อผู้มุ่งหวังทำการต่อรองเงื่อนไ้ไขบางอย่าง พนักงานขายก็จะสันนิฐานเองว่าผู้ซื้อมีความต้องการในสินค้านั้นแล้ว



### 3. การปิดการขายด้วยวิธีการหาจุดเล็ก ๆ

(Closing on a minor point)

บางครั้งพนักงานขายได้เสนอจุดขายไปหลายจุด แต่ผู้มุ่งหวังยังไม่ตัดสินใจ  
ซื้อ มีท่าทีลังเลและไม่แน่ใจ พนักงานขายอาจเลือกใช้วิธีการปิดการขายโดย  
นำเอาจุดขายเล็ก ๆ นนำมาปิดการขายโดยให้ผู้มุ่งหวังเลือกสินค้าจากจุดใดจุด  
หนึ่ง เป็นต้น

## 4. การปิดการขายด้วยวิธีให้ผู้มุ่งหวังเห็นด้วย (The continuous yes-close)

การปิดการขายวิธีนี้พนักงานจะพยายามอธิบายจุดสำคัญหรือจุดเด่นของสินค้าและสอบถามความคิดเห็นของผู้มุ่งหวังเพื่อให้คล้อยตาม และเมื่อถึงจังหวะหรือโอกาสที่ผู้มุ่งหวังมีความเห็นด้วยกับจุดเด่นของสินค้า พนักงานจะถือโอกาสปิดการขาย

## 5. การปิดการขายด้วยวิธีการตัดโอกาสทางเลือก (Narrowing the choice)

พนักงานขายจะพยายามตัดสินค้าตัวอื่นที่ไม่จำเป็นออกให้เหลือเฉพาะสินค้าที่ผู้มุ่งหวังสนใจ และเสนอให้ผู้มุ่งหวังตัดสินใจเลือกในสินค้าและบริการนั้น ๆ

## 6. การปิดการขายด้วยสิ่งจูงใจพิเศษ (Premium close)

เป็นวิธีการปิดการขายที่พนักงานขายนิยมนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย และถือ  
ว่าเป็นข้อเสนอพิเศษเพื่อกระตุ้นความสนใจ และเร่งเร้าให้ผู้มุ่งหวังรีบ  
ตัดสินใจซื้อโดยนำเอาสิ่งจูงใจพิเศษนำมาเป็นเงื่อนไขในการปิดการขาย

## 7. การปิดการขายด้วยวิธีของคิมมีน้อย (Standing room only close)

วิธีนี้พนักงานขายจะกระตุ้นให้ผู้มุ่งหวังให้รีบตัดสินใจซื้อ เนื่องจากสินค้าส่งมาจำหน่ายมีเพียงไม่กี่ชิ้น หรือตอนนี้เหลือสินค้าเพื่อจำหน่ายเพียงไม่กี่ชิ้นเท่านั้น ซึ่งจะทำให้ผู้มุ่งหวังเกิดความสนใจและรีบตัดสินใจซื้อ



## 8. การปิดการขายด้วยวิธีทางเลือกสุดท้าย (Last chance close)

การปิดการขายประเภทนี้พนักงานขายจะพยายามอธิบายให้รายละเอียดที่จะกระตุ้นให้ผู้มุ่งหวังรู้สึกอยากได้สินค้าอย่างมาก เนื่องจากหากไม่รีบตัดสินใจซื้อสินค้าอาจจะถูกผู้มุ่งหวังคนอื่นซื้อไปแน่นอน ซึ่งจะมีผลทำให้การปิดการขายมีโอกาสมากขึ้น



## 9. การปิดการขายด้วยวิธีการทบทวนจุดขาย (Reviewing selling points)

เป็นวิธีการปิดการขายโดยพนักงานจะทบทวนบทสรุปจุดขายของสินค้าที่ได้เสนอขายไปแล้วโดยอาจจะสรุปเป็นจุดเด่นของสินค้าที่ละเอียดแล้วสังเกตความสนใจของผู้มุ่งหวังและหาโอกาสในการปิดการขายทันที





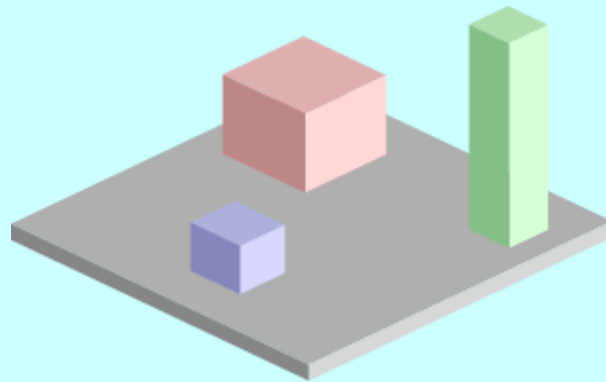
# 10. การปิดการขายด้วยวิธีการซื้อไปทดลองก่อน (The trial order)

วิธีนี้เหมาะกับลูกค้าที่ยังไม่มั่นใจใน  
ประสิทธิภาพและยังมีท่าทีที่ลังเลอยู่  
พนักงานขายอาจจะใช้วิธีให้ผู้มุ่งหวังซื้อ  
สินค้าไปทดลองใช้ดูก่อน ถ้าหากว่า  
ลูกค้าพึงพอใจก็สามารถซื้อสินค้าใน  
ปริมาณเพิ่มขึ้นได้



## 11. การปิดการขายด้วยวิธีการแบบงบดุล (Balance sheet close)

หรือบางครั้งเรียกว่าวิธีการปิดการขายบัญชีที่ สาเหตุที่เรียกวิธีการปิดการขายแบบนี้เนื่องจากพนักงานขายจะพยายามแยกเหตุผลที่ผู้มุ่งหวังควรจะซื้อและไม่ควรจะซื้อ ซึ่งจะมีเหตุผล 2 ด้าน เพื่อให้ผู้มุ่งหวังพิจารณาและตัดสินใจ ดังนั้นพนักงานขายต้องแสดงน้ำหนักของเหตุผลที่ควรตัดสินใจซื้อมากกว่าเหตุผลในการที่จะไม่ตัดสินใจซื้อให้ลูกค้าได้เห็น



# วิธีการที่สามารถช่วยให้การปิดการขายยิ่งเร็วขึ้น

- การขายในยุคการแข่งขันสูงที่ควบคู่กับเศรษฐกิจฝืดๆ แบบนี้ คงยากหรือไม่ก็ตัดสินใจนาน กว่าที่ลูกค้าจะยอมควักเงินออกจากกระเป๋ามาซื้อสินค้าของคุณ เราเลยมีสูตรการปิดการขายที่ควรลองนำไปใช้ดู ไม่แน่อยอดขายของคุณอาจจะดีขึ้นก็เป็นได้
- เทคนิคการปิดการขายยุคนี้ อาจต้องอาศัยเรื่องของโปร โมชั่นหนักหน่อย ไม่ว่าจะ เป็นลด แลก แจก หรือแถม ล้วนสร้างแรงกระตุ้นและจูงใจลูกค้าได้เป็นอย่างดี แต่ที่นี้ คุณอาจต้องมีลูกเล่นในการเสนอโปร โมชั่นต่อลูกค้าที่แยบยลสักนิด
- สำหรับเทคนิคแรกที่แนะนำก็คือ กลยุทธ์ “ของแถม” นั่นเอง ถือเป็นกลยุทธ์ที่ถูกใช้ในการปิดการขายที่มตะนิรันดร์กาลมาก เพราะถูกใช้มาทุกยุคทุกสมัย เพราะใครๆ ก็ชอบของแถม ไม่ว่าจะ เป็นของแถมที่มีมูลค่าสูงหรือของแถมเล็กๆ น้อยๆ เพราะจะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณได้มอบอะไรที่คุ้มค่ามากกว่าปกติ แต่รูปแบบของแถมอาจเปลี่ยนไปตามกาลเทศะและความเหมาะสม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

# วิธีการที่สามารถช่วยให้การปิดการขายยิ่งเร็วขึ้น (ต่อ)

## 1. Give people deadline to order.

ต้องมีการกำหนด วันสิ้นสุดโปรโมชั่น เช่น บอกลูกค้าว่า ถ้าซื้อก่อนสิ้นเดือนนี้ จะได้ราคาพิเศษ หรือ ได้ของแถม เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ซื้อทำการตัดสินใจซื้อโดยเร็วภายในเงื่อนไขที่กำหนดเวลานั้น

## 2. Offer people a money back guarantee.

“รับประกัน ไม่พอใจยินดีคืนเงิน” เป็นข้อเสนอที่ควรจะมีไว้ให้ลูกค้า หากคุณมีปัญหาเรื่องความเชื่อมั่นในตัวสินค้าของลูกค้า และหากคุณมีสินค้าที่มีคุณภาพดีจริงๆ การรับประกันจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจเพิ่มมากขึ้น แต่ควรกำหนดช่วงเวลาไว้ด้วย เช่น 30 วัน , 60 วัน , 1 ปี หรือ ตลอดอายุการใช้งาน

## วิธีการที่สามารถช่วยให้การปิดการขายยิ่งเร็วขึ้น (ต่อ)

### 3. Offer a free on-site repair service for products you sell.

เมื่อลูกค้าคิดถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเมื่อสินค้าไม่สามารถใช้งานได้ อาจจะต้องนำสินค้าส่งซ่อมที่ศูนย์ ซึ่งเป็นปัญหาที่ไม่อยากเจอจริงๆ ดังนั้น การเสนอเงื่อนไขเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และช่วยเพิ่มความมั่นใจ และแก้ปัญหาให้ลูกค้าในอนาคตได้ช่วยให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วยิ่งขึ้น

### 4. Publish testimonials on your ad copy.

ใส่คำชมของลูกค้าที่เคยใช้งานสินค้ามาแล้ว ไว้ในโฆษณาด้วย ข้อมูลเหล่านี้จะให้ความน่าเชื่อถือได้ดี หากมีจำนวนยิ่งมากเท่าใด ยิ่งดี ข้อสำคัญคือ ต้องใช้ ข้อมูลจริง ชื่อ นามสกุลจริง ที่อยู่ หรือ บริษัทจริงๆ และหากเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงอยู่แล้ว จะยิ่งช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือได้ดียิ่งขึ้น

# วิธีการที่สามารถช่วยให้การปิดการขายยิ่งเร็วขึ้น (ต่อ)

## 5. Give people free bonuses.

ของแถมใครๆ ก็ชอบ ควรจะมีของแถมเล็กๆ น้อยๆ ให้กับลูกค้าที่ซื้อสินค้าด้วย เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้มากกว่า ที่เสียไป เช่น หนังสือที่เกี่ยวข้องกับสินค้า เช่น ซื้อโน้ตบุ๊ก แถมหนังสือ คู่มือโน้ตบุ๊ก อย่างถูกวิธี , ซื้อบ้านมือสอง จัดแต่งสวนตามความชอบ เป็นต้น

## 6. Allow people to make money reselling the product or service.

ควรเปิดโอกาสให้ลูกค้า สามารถได้รับเปอร์เซ็นต์ จากการแนะนำให้เพื่อนๆ ให้ซื้อสินค้าหรือบริการ ในภายหลังได้อีก หรือ เรียกว่า **Affiliate Program** ซึ่งหากจะให้ได้ผล **Affiliate Program** จะต้องไปรับผลประโยชน์ที่ดึงดูด

## วิธีการที่สามารถช่วยให้การปิดการขายยิ่งเร็วขึ้น (ต่อ)

### 7. Offer free 24 hour help with all products you sell

หากลูกค้ามีความจำเป็นที่จะต้องใช้สินค้า หรือบริการของท่าน อย่างรอไม่ได้ ควรจะมีบริการ **Call Center** หรือ **7/24 Support** (7 วันต่อสัปดาห์ 24 ชั่วโมงต่อวัน ) ให้กับลูกค้าเป็นอย่างมาก เพื่อเป็นการช่วยเหลือ ให้ข้อมูล การแก้ปัญหาในเบื้องต้นก่อน ง่ายๆ อาจจะใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือของท่านเอง เป็นหมายเลข **7/24 Support** ก็ได้ และหรืออาจจะเป็นทางอีเมลล์ หรือ **Fax** ควรมีการแจ้งไว้ด้วยว่าจะตอบกลับภายในกี่ชั่วโมง หรือกี่วัน

### 8. Provide free shipping with all orders.

ให้บริการ สินค้าทุกชิ้นส่งถึงบ้านฟรี หรือ หากไม่สามารถทำได้ ก็ควรกำหนดวงเงินสั่งซื้อสินค้าขั้นต่ำที่จะได้รับบริการนี้ เช่น สั่งซื้อครบ 500 บาท ค่าส่งฟรี เป็นต้น

# วิธีการที่สามารถช่วยให้การปิดการขายยิ่งเร็วขึ้น (ต่อ)

## 9. Give away a free sample of your product.

แจกสินค้าทดลองให้ใช้ฟรี (ถ้าทำได้) เป็นสิ่งที่ควรทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะเหมือนกับ การให้ลูกค้าได้ทดลองใช้ก่อน หากสินค้าดี ลูกค้าพอใจ เขาก็ยินดีที่จะสั่งซื้อ โดยไม่ต้องรีรอเลย เพราะใช้งานได้ดีจริงๆ อยู่แล้ว

## 10. Offer a buy one get one free deal.

ถ้าคุณมีสินค้ามากกว่า 1 รายการ การเสนอเงื่อนไข ซื้อ 1 แถม 1 หรือ ซื้อ 1 แล้ว ลดทันที 50% เมื่อซื้อสินค้าชิ้นต่อไป จะเป็นการส่งเสริมให้ลูกค้า อยากจะซื้อสินค้าอื่นๆ เพิ่มเติมอีก จะช่วยเร่งยอดขายได้อีกมากเลยทีเดียว