



แผนการจัดการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567

สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก

กลุ่มอาชีพการตลาด

ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ

รหัสวิชา 20211-2022 **วิชา** เทคนิคการขายในธุรกิจค้าปลีก

วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

รายวิชา เทคนิคการขายในธุรกิจค้าปลีก จัดทำขึ้นตรงตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พุทธศักราช 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้ในการประกอบการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้ตรงตามหลักสูตรทุกประการ และได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานและเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เนื้อหาสาระของวิชาสอดคล้องกับคำอธิบายรายวิชา โดยมีเนื้อหาการเรียนรู้ สมรรถนะประจำหน่วย แผนผังความคิด เนื้อหา กิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้ แบ่งเนื้อหาออกเป็น 6 หน่วยเรียน ซึ่งแต่ละหน่วยเรียนประกอบด้วย เนื้อหา สรุปท้ายหน่วย สาระน่ารู้ กรณีศึกษา และแบบทดสอบหลังเรียน โดยมุ่งหวังให้ผู้เรียนได้ศึกษาและเกิดการเรียนรู้ เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ผู้จัดทำหวังว่าวิชาเทคนิคการขายในธุรกิจค้าปลีกนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สอนและผู้เรียนในการเข้าถึงหลักการที่สำคัญของเทคนิคการขายในธุรกิจค้าปลีก และผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ให้การสนับสนุนและเอกสารอ้างอิงทุกแหล่งที่นำมาใช้ประกอบการเรียบเรียงนี้

นางสาวกรรณก เนตรพราว

ผู้จัดทำ

คำนำ

สารบัญ

หลักสูตรรายวิชา

มาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

หน่วยที่ 1 ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับหลักศิลปะการขาย

แผนการจัดการเรียนรู้

ใบความรู้

ใบกิจกรรม1

ใบงาน

ใบมอบหมายงาน

แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ

หน่วยที่ 2 งานทฤษฎีแรงจูงใจ

แผนการจัดการเรียนรู้

ใบความรู้

ใบกิจกรรม

ใบงาน

ใบมอบหมายงาน

แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ

หน่วยที่ 3 เทคนิคการเสนอขายและการเขียนคำพูดขาย

แผนการจัดการเรียนรู้

ใบความรู้

ใบกิจกรรม

ใบงาน

ใบมอบหมายงาน

แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ

หน่วยที่ 4 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้า

แผนการจัดการเรียนรู้

ใบความรู้

ใบกิจกรรม

ใบงาน

ใบมอบหมายงาน

แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ

หน่วยที่ 5 การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

แผนการจัดการเรียนรู้

ใบความรู้

ใบกิจกรรม

ใบงาน

ใบมอบหมายงาน

แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ

หน่วยที่ 6 การประเมินผลและการรายงานการขาย

แผนการจัดการเรียนรู้

ใบความรู้

ใบกิจกรรม

ใบงาน

ใบมอบหมายงาน

แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะ

หลักสูตรรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชา บริหารธุรกิจ.....กลุ่มอาชีพ การตลาด สาขาวิชา ธุรกิจค้าปลีก

รหัส 20211-2022 ชื่อวิชา.....เทคนิคการขายในธุรกิจค้าปลีก.....

ทฤษฎี.....1 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ.....2..... ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน.....2..... หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) อาชีพพนักงานปฏิบัติการขาย
ระดับ 3

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

สาธิตการขายและใช้เทคนิคการเสนอขายในธุรกิจค้าปลีกให้กับลูกค้าด้วยเจตคติและกิจนิสัยที่ดี มีคุณธรรม
จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. เข้าใจหลักการเทคนิคการนำเสนอขายในธุรกิจค้าปลีก
2. มีทักษะเกี่ยวกับกระบวนการขาย การวางแผนการขาย การเขียนคำพูดขาย และเทคนิคการนำเสนอขาย การจัดการเอกสารการขาย การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า การประเมินผล และการรายงานการขายในธุรกิจค้าปลีก
3. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ
4. ประยุกต์ใช้กระบวนการขายและเทคนิคการนำเสนอขายในธุรกิจการค้าปลีก

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการนำเสนอขายในธุรกิจค้าปลีก
2. วางแผนจัดทำเอกสารการขาย ข้อร้องเรียนของลูกค้า เขียนคำพูดขาย และเทคนิคการเสนอขาย ในธุรกิจค้าปลีกให้กับลูกค้า
3. สาธิตการขายและใช้เทคนิคการเสนอขายในธุรกิจค้าปลีกให้กับลูกค้า
4. สรุปประเมินผล และรายงานการขายในธุรกิจค้าปลีก

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับหลักศิลปะการขาย ทฤษฎีแรงจูงใจกระบวนการตัดสินใจซื้อ กระบวนการขาย การวางแผนการขาย การเขียนพูดคำขาย เทคนิคการเสนอขาย สาธิตการขาย เอกสารที่เกี่ยวกับการขาย การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า การประเมินผลและการรายงานการขายในธุรกิจค้าปลีก

มาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพ ธุรกิจค้าปลีก

อาชีพ.....พนักงานปฏิบัติการขาย.....ระดับ.....3.....

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
SORSCS 01107	สื่อสารในร้านค้าเพื่อสนับสนุนทีมงาน	011071	สื่อสารโดยตรงกับลูกค้า	1.1 กล่าวคำทักทายลูกค้าอย่างอบอุ่นตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 1.2 สร้างสภาพแวดล้อมการให้บริการแก่ลูกค้าผ่านการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งด้วยการพูดและด้วยวิธีอื่นตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 1.3 การตั้งคำถาม และการฟังอย่างตั้งใจเพื่อค้นหาความต้องการของลูกค้า 1.4 แสดงออกอย่างน่าเชื่อถือและถูกกาลเทศะ	ตรวจสอบ ข้อเขียน
		011072	ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารกับลูกค้า	2.1 ตอบข้อซักถามของลูกค้าทางโทรศัพท์ตามขั้นตอนของกิจการ 2.2 ตั้งคำถามและฟังอย่างตั้งใจเพื่อระบุตัวตนและความต้องการในสินค้าของลูกค้า 2.3 ใช้งานโทรศัพท์ของร้านค้าตามคู่มือพนักงาน 2.4 ใช้อีเมล เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมและเทคโนโลยีอื่น ๆ เพื่อให้ได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.5 บันทึก และส่งข้อความหรือสารสนเทศโดยเร็ว 2.6 แจ้งลูกค้าที่มีปัญหา ถึงแนวทางดำเนินการ 2.7 ติดตามผลการดำเนินการตามความจำเป็น	ตรวจสอบ ข้อเขียน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		011073	ทำงานเป็นทีม	<p>3.1 แสดงออกด้วยความสุภาพ และพร้อมให้ความช่วยเหลือทีมตลอดเวลา</p> <p>3.2 ให้ความร่วมมือกับทีมงานในการปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ตามกรอบเวลาที่กำหนด</p> <p>3.3 ให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดต่อสมาชิกของทีมงานที่กำลังประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน</p> <p>3.4 สื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานตามนโยบายของกิจการ</p> <p>3.5 ส่งเสริมการเรียนรู้และปฏิบัติตามข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์ จากสมาชิกในทีม</p> <p>3.6 ใช้การตั้งคำถามเพื่อลดความเข้าใจผิด</p> <p>3.7 ระบุสัญญาณของความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในที่ทำงาน และดำเนินการแก้ไขโดยใช้การสื่อสารที่เปิดกว้าง และให้ความเคารพซึ่งกันและกัน</p> <p>3.8 เข้าร่วมแก้ปัญหากับทีม</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p> <p>การสัมภาษณ์</p>
		011074	อ่านและอธิบายเอกสารด้านการค้าปลีก	<p>4.1 ระบุ ขอบเขต และรายการเอกสารค้าปลีก ได้</p> <p>4.2 อ่าน และเข้าใจคำอธิบายของสารสนเทศจากเอกสารค้าปลีก</p> <p>4.3 ใช้สารสนเทศจากเอกสารการค้าปลีกที่เหมาะสม</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p>
SORSEF 01101	ปฏิบัติงานภายใต้ความต้องการขององค์กร	011011	ทำงานภายใต้นโยบายขององค์กร	<p>1.1 ระบุความรับผิดชอบ และขอคำแนะนำจาก บุคคลที่เหมาะสม</p> <p>1.2 แก้ปัญหาตารางงานและแจ้งถึงความไม่พร้อมในชั่วโมงทำงาน ของตารางงานตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร ร 1.3</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p>

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				<p>พัฒนาความรู้ และ ใช้ความรู้ใน การปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจในสิทธิ และหน้าที่ 1.4 ปฏิบัติงานในหน้าที่ สอดคล้องวัฒนธรรมองค์กร</p> <p>1.5 ระบุบทบาทและความรับผิดชอบ ของเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ปัจจุบัน</p> <p>1.6 ระบุมาตรฐานและค่านิยมที่ถือว่าเป็นอันตรายต่อองค์กร และสื่อสารสิ่ง นี้ผ่านช่องทางที่เหมาะสม</p> <p>1.7 ระบุ รับรู้ และปฏิบัติตาม พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดสภาพแวดล้อม การทำงานที่ปลอดภัยและยั่งยืน</p>	
		011012	สนับสนุน การทำงาน ของทีม	<p>2.1 พฤติกรรมการแสดงออก ที่มี ความสุภาพ และเป็นประโยชน์</p> <p>2.2 ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อน ร่วมงานในเวลาและโอกาสที่เหมาะสม ตามข้อกำหนดของสถานที่ทำงาน</p> <p>2.3 ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ ตามที่กำหนด</p> <p>2.4 ขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดความ ยุ่งยาก</p> <p>2.5 ใช้เทคนิคการถาม เพื่อ การอธิบายถึงความรับผิดชอบ หรือ การให้คำแนะนำ</p> <p>2.6 แสดงให้เห็นถึงทัศนคติของการไม่ เลือกปฏิบัติในการติดต่อกับ ทั้งลูกค้า และพนักงานทุกคน</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p> <p>การ สัมภาษณ์</p> <p>การจำลอง สถานการณ์</p>
		011013	แต่งกายตาม ระเบียบของ องค์กร	<p>3.1 การแต่งกายและแสดงออกอย่าง เหมาะสม ตามข้อกำหนดขององค์กร บทบาท และระดับตำแหน่งงาน</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p> <p>การจำลอง สถานการณ์</p>

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				3.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนด้านอาชีวอนามัยส่วนบุคคลตามนโยบายขององค์กร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	
		011014	พัฒนานิสัยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	4.1 ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามข้อแนะนำและวิธีการที่เกี่ยวข้องกับงาน 4.2 ปฏิบัติงานประจำวันที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด 4.3 จัดลำดับการทำงานให้สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนด 4.4 รักษาสมรรถภาพระหว่างภาระงาน และภาระส่วนตัว	ข้อสอบ ข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
SORSEQ 01103	ใช้อุปกรณ์และกระบวนการปฏิบัติงาน ณ จุดชำระเงิน	011031	ใช้อุปกรณ์ ณ จุดชำระเงิน	1.1 เปิดและปิด ช่องทางการขาย ณ จุดชำระเงินตามนโยบายและขั้นตอนของกิจการ 1.2 จัดการช่องทางการขาย ณ จุดชำระเงิน ตามขั้นตอนของกิจการ 1.3จัดการเงินสดตามขั้นตอนความปลอดภัยของกิจการ 1.4รักษาเงินสดย่อยตามนโยบายของกิจการ 1.5เอาใจใส่ และกระตือรือร้นต่อการใช้อุปกรณ์ ณ จุดชำระเงินตามนโยบายของกิจการ 1.6บันทึกธุรกรรมที่ผิดพลาดตามนโยบายของกิจการ 1.7ตรวจสอบเอกสารอื่นๆให้เพียงพอต่อการขาย เช่น บัตรกำนัล และสลิปการขายและใบเสร็จรับเงินได้อย่างเหมาะสม 1.8 แจ้งลูกค้าถึงความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ณ จุดชำระเงินเมื่อจำเป็น	ข้อสอบ ข้อเขียน การจำลองสถานการณ์

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		011032	ตรวจสอบความถูกต้องของการทำธุรกรรม	2.1 ตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าราคาและเงินที่เรียกเก็บถูกต้อง 2.2 เก็บข้อมูลที่เป็นตัวเลขจากแหล่งต่างๆและคำนวณตัวเลขอย่างถูกต้องทั้งโดยใช้ และไม่ใช้เครื่องคิดเลข	ข้อสอบ ข้อเขียน
		011033	ดำเนินการทำธุรกรรม ณ จุดชำระเงิน	3.1 ดำเนินธุรกรรม ณ จุดชำระเงินให้ครบถ้วนตามนโยบายของกิจการ 3.2 ระบุและใช้ขั้นตอนของกิจการเกี่ยวกับเงินสด และไม่ใช้เงินสด 3.3 ระบุและใช้ขั้นตอนของกิจการเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน และการคืน 3.4 เคลื่อนย้ายสินค้าผ่านบริเวณจุดชำระเงินอย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยความใส่ใจและความระมัดระวังต่อความบอบบางและบรรจุภัณฑ์ 3.5 ป้อนข้อมูลผ่านอุปกรณ์ ณ จุดชำระเงิน 3.6 แจ้งค่าสินค้า และจำนวนเงินที่รับมาจากลูกค้า ด้วยวาจา 3.7 ทอนเงินถูกต้อง	ข้อสอบ ข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
		011034	ดำเนินการขายให้เสร็จสมบูรณ์	4.1 ดำเนินการเกี่ยวกับใบเสร็จรับเงิน หรือใบกำกับภาษี และการทำธุรกรรมด้านบัตรสมาชิก หรือบัตรลดราคา 4.2 ระบุข้อมูลลูกค้าและดำเนินการส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าตามกำหนดเวลา 4.3 ดำเนินการขาย หรือนำลูกค้าไปยัง ณ จุดชำระเงิน ตามนโยบายของกิจการโดยไม่ชักช้า 4.4 ขอขอบคุณลูกค้า ตามนโยบายและขั้นตอนของกิจการ	ข้อสอบ ข้อเขียน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		011035	บรรจุหีบห่อสินค้า	<p>5.1 ดูแลให้มีวัสดุสำหรับการบรรจุหีบห่อ และบรรจุภัณฑ์อย่างเพียงพอ</p> <p>5.2 เลือกวัสดุสำหรับการบรรจุหีบห่อที่เหมาะสม</p> <p>5.3 บรรจุหีบห่อตามความจำเป็นอย่างมีประสิทธิภาพและประณีต</p> <p>5.4 บรรจุสินค้าต่างๆ ให้ปลอดภัยจากความเสียหายในระหว่างการขนส่ง และมีการติดป้ายเตือนเมื่อจำเป็น</p> <p>5.5 จัดการส่งสินค้าโดยพัสดุไปรษณีย์ หรือโดย วิธีการจัดส่งใดๆตามที่ กิจการกำหนด</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p> <p>การจำลอง</p> <p>สถานการณ์</p>
SORSICO 1105	ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า	011051	ส่งมอบบริการให้กับลูกค้า	<p>1.1 ติดต่อสื่อสาร กับลูกค้าอย่างสุภาพ ตามนโยบายของกิจการ</p> <p>1.2 สนองตอบความต้องการของ ลูกค้าอย่างเหมาะสม และเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย</p> <p>1.3 บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าตามนโยบายของกิจการ</p> <p>1.4 ระบุ และคาดคะเนปัญหาที่เป็นไปได้ ดำเนินการเพื่อลดผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า</p> <p>1.5 มุ่งให้บริการ ที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า</p> <p>1.6 ให้บริการลูกค้าจนกว่าจะดำเนินการขายได้เสร็จสมบูรณ์ตามนโยบายของกิจการ</p> <p>1.7 ใช้การสื่อสารด้วยคำพูด และที่ไม่ใช่คำพูดเพื่อพัฒนาสายสัมพันธ์กับลูกค้าในขณะที่ให้บริการลูกค้า</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p> <p>การสัมภาษณ์</p>

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				<p>1.8 กระตุ้นลูกค้าด้วยแผนการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ อย่างเป็นเหมาะสมตามนโยบายของกิจการ</p> <p>1.9 กล่าวทักทายลูกค้าอย่างเหมาะสมและสุภาพตามนโยบายของกิจการ</p>	
		011052	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า	<p>2.1 ใช้ทัศนคติด้านบวกที่เป็นประโยชน์ในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.2 จัดการคำร้องเรียนที่อ่อนไหว อย่างรอบคอบและด้วยความสุภาพ 2.3 รับข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยการซักถามและการฟังอย่างตั้งใจ 2.4 ดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เป็นไปได้ 2.5 แจ้งเรื่องความไม่พอใจของลูกค้าหรือข้อร้องเรียนที่ไม่ได้รับการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว 2.6 ใช้โอกาสทำให้เหตุการณ์ความไม่พอใจของลูกค้าหมดไปด้วยการให้บริการที่มีคุณภาพสูงกับลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.7 จัดทำเอกสารที่เกี่ยวกับความไม่พอใจหรือข้อร้องเรียนของลูกค้าให้สมบูรณ์มีความถูกต้อง และชัดเจน 2.8 มุ่งให้บริการโดยตระหนักถึงการส่งมอบบริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p> <p>การสัมภาษณ์</p>
		011053	ให้คำแนะนำในการขายและคืนสินค้า	<p>3.1 ใช้ข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้าที่ถูกต้อง</p> <p>3.2 แจ้งลูกค้าถึงพื้นที่ที่จัดวางสินค้าที่ลูกค้าต้องการ</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p>

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				3.3 จัดหาสารสนเทศเกี่ยวกับสินค้าที่ชัดเจน และกระชับให้กับลูกค้า 3.4 บันทึกข้อมูลและปฏิบัติตามนโยบายของกิจการเกี่ยวกับการคืนสินค้า 3.5 ดำเนินการรับคืนสินค้า หรือคืนเงินให้ลูกค้า ตามนโยบายของกิจการ	
		011054	จำแนกความต้องการที่เป็นพิเศษของลูกค้า	4.1 ระบุความต้องการลูกค้า โดยการสังเกตและตั้งคำถาม 4.2 ให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยความเต็มใจ ทั้งโดยการใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด 4.3 พร้อมให้บริการลูกค้า ตามที่ลูกค้าต้องการ	ข้อสอบ ข้อเขียน
SORSML 01109	ลดความสูญเสียของร้านค้าเบื้องต้น	011091	ใช้ระบบรักษาความปลอดภัยในร้านค้า	1.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบรักษาความปลอดภัยในร้านค้า 1.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนระบบรักษาความปลอดภัยของร้านค้า	ข้อสอบ ข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
		011092	ดูแลรักษาเงินสดในมือ	2.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดูแลรักษาเงินสดในมือ 2.2 ตรวจสอบ บันทึกราย และจัดเก็บเงินสดในมือ ตามนโยบายและวิธีปฏิบัติที่กำหนดของร้านค้า	ข้อสอบ ข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
		011093	ป้องกันการสูญหายของสินค้าจากการลักขโมย	3.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันการสูญหายของสินค้าจากการลักขโมย 3.2 สังเกตและจัดการกับพฤติกรรมที่น่าสงสัยของลูกค้าตามวิธีปฏิบัติของร้านค้า 3.3 ประสานงานกับผู้รับผิดชอบในการจัดการกับผู้ลัก	ข้อสอบ ข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				ขโมยทิ้ง ที่เป็นบุคคลภายในและภายนอก	
		011094	ป้องกันอันตรายที่เกิดจากสินค้าและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้	4.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันอันตรายที่เกิดจาก สินค้าและอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ 4.2 จัดเก็บสินค้า วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือ อย่างปลอดภัย	ข้อสอบ ข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
SORSOG 01102	จัดระเบียบเพื่อความปลอดภัยของร้านค้า	011021	ดูแลและรักษาสภาพร้านค้า	1.1 รักษาพื้นที่ทำงานให้มีความปลอดภัย และเป็นระเบียบตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 1.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและพนักงานตามนโยบายของกิจการ 1.3 จัดระเบียบพื้นที่การทำงานและการวางสินค้าในพื้นที่ที่กำหนด ตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ	ข้อสอบ ข้อเขียน
		011022	จัดระเบียบพื้นที่ทำงาน	2.1 ปฏิบัติตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการที่เกี่ยวข้องเพื่อความ เป็นระเบียบเรียบร้อย 2.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการที่เกี่ยวข้องในการทำความสะอาดพื้นที่ทำงาน 2.3 ดำเนินการ คัดแยกขยะและของเหลือทิ้ง เพื่อรีไซเคิลและกำจัด ตามนโยบายของกิจการและข้อกำหนดทางกฎหมาย 2.4 กำจัด และทำความสะอาดสิ่งร่วงไหล ทั้งของเสียและอาหารที่อาจเป็นอันตรายตามนโยบายความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน (WHS)	ข้อสอบ ข้อเขียน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				<p>2.5 บำรุงรักษาอุปกรณ์ และวัสดุสิ้นเปลืองของร้านค้าอย่างถูกต้องหลังการใช้งาน</p> <p>2.6 ใช้และทำความสะอาดเครื่องมือและอุปกรณ์ตามคู่มือแนะนำ จากโรงงาน และข้อกำหนดตามกฎหมาย</p>	
		011023	จัดการอันตรายที่อาจเกิด	<p>3.1 รายงาน การรั่วไหลของอาหารของเสีย หรือ สิ่งอันตรายที่อาจเกิดขึ้นอื่นๆ ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องตามนโยบายของกิจการและข้อกำหนดทางกฎหมาย</p> <p>3.2 มีป้ายแสดงพื้นที่ที่ไม่ปลอดภัยให้สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน</p> <p>3.3 ใช้อุปกรณ์ป้องกันตัวที่เหมาะสมเมื่อทำความสะอาดพื้นที่ทำงาน</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p>
SORSRG 01108	รับสินค้าไว้อย่าง	011081	รับสินค้าจากผู้ส่งมอบ	<p>1.1 ดำเนินการรับสินค้าตามกระบวนการ ขั้นตอน และนโยบายของร้านค้า</p> <p>1.2 เตรียมสถานที่รับสินค้าตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p>
		011082	ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	<p>2.1 ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายสินค้าให้บรรลุเป้าหมายตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า</p> <p>2.2 ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างถูกต้องตามคู่มือและนโยบายของร้านค้า</p> <p>2.3 บำรุงรักษาและจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ ตามคู่มือ และนโยบายของร้านค้า</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p>

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
SORSSV 01106	ขายสินค้าและบริการเบื้องต้น	011061	พัฒนาและประยุกต์ใช้ความรู้ในผลิตภัณฑ์	<p>1.1 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โดยการเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูล และสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง</p> <p>1.2 ใช้ความรู้ในการใช้และการประยุกต์ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อการสื่อสารกับลูกค้าตามนโยบายของกิจการและ ข้อกำหนดตามกฎหมาย</p> <p>1.3 ระบุสิ่งที่ไม่รู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการแก้ปัญหา โดยการเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง</p>	การสัมภาษณ์
		011062	ให้คำแนะนำลูกค้า	<p>2.1 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อของลูกค้าจากสาร สนเทศที่เกี่ยวข้อง</p> <p>2.2 กำหนด และใช้เวลาที่เหมาะสมในการ เข้าถึง ลูกค้าตามนโยบายของ กิจการ และพฤติกรรมของลูกค้า</p> <p>2.3 เริ่มต้นการติดต่อกับลูกค้า ตามนโยบายของกิจการ 2.4 ใช้ความ ประทับใจเชิงบวก เพื่อกระตุ้นความ สนใจของลูกค้าตามนโยบายของ กิจการ</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p> <p>การ สัมภาษณ์</p>
		011063	รวบรวมและตอบสนอง ต่อความต้องการของ ลูกค้า	<p>3.1 ใช้เทคนิคในการตั้งคำถามและ ทักทายการฟังเพื่อตรวจสอบ แรงจูงใจ การซื้อและความต้องการของลูกค้า</p> <p>3.2 ตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด ของลูกค้าได้อย่างชัดเจนพ ร้อมให้ คำแนะนำอย่างเหมาะสม</p> <p>3.3 แนะนำลูกค้าโดยตรง ตามความ ต้องการของลูกค้าและสอดคล้องกับ นโยบายของกิจ การ</p>	การ สัมภาษณ์

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		011064	สร้างโอกาสในการขาย	4.1 ตระหนักและหาโอกาสเพิ่มยอดขายตามนโยบายของกิจการ 4.2 แนะนำผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ใช้ประกอบกันแก่ลูกค้า ตามความต้องการของร้านค้า 4.3 เรียนรู้ และใช้วิธีการขายเพิ่มจากเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างานที่เป็นไปตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบ ข้อเขียน การสัมภาษณ์
SORSTE 01104	ปฏิบัติงานค้าปลีกโดยใช้เทคโนโลยี	011041	บำรุงรักษาอุปกรณ์ในร้านค้าปลีก	1.1 ระบุวัตถุประสงค์ของอุปกรณ์ที่ใช้ในร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้า 1.2 ใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของอุปกรณ์นั้น และข้อกำหนดด้านความปลอดภัย 1.3 ระบุ และรายงานความผิดพลาดของอุปกรณ์ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 1.4 กำหนด และใช้โปรแกรมบำรุงรักษาอุปกรณ์สำหรับค้าปลีกตามนโยบาย และขั้นตอนของกิจการ	ข้อสอบ ข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
		011042	ใช้แป้นพิมพ์เพื่อทำการขาย	2.1 ใช้แป้นพิมพ์ ตามเทคนิคการพิมพ์โดยมีความเร็วและความถูกต้องตามกำหนด 2.2 ป้อนและแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง	การจำลองสถานการณ์
		011043	ใช้อุปกรณ์ป้อนข้อมูลสนับสนุนการขาย	3.1 ป้อนข้อมูลโดยใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องตามนโยบายและขั้นตอนของกิจการ 3.2 ใช้อุปกรณ์ติดป้ายบอกราคาตามคำแนะนำของผู้ผลิตและ นโยบายของกิจการ 3.3 ป้อนข้อมูลให้ถูกต้องภายในเวลาจำกัดที่กำหนดไว้	การจำลองสถานการณ์

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job) สาธิตการขายและใช้เทคนิคการเสนอขายในธุรกิจค้าปลีกให้กับลูกค้าด้วย เจตคติและกิจนิสัยที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการจัดแสดงสินค้า	1. ศึกษาความหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดแสดงสินค้า 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดแสดงสินค้า (สินค้า ลูกค้า สถานที่ ฯลฯ) 3. ศึกษาหลักการสร้างแรงจูงใจในการจัดแสดงสินค้า	พัฒนาและประยุกต์ใช้ความรู้ในผลิตภัณฑ์	- ความรู้เกี่ยวกับหลักการตลาดค้าปลีก - หลักการจิตวิทยาผู้บริโภค - แนวคิดการสื่อสารและการนำเสนอสินค้า - ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดแสดงสินค้า	- วิเคราะห์และสรุปหลักการจัดแสดงสินค้าได้ถูกต้อง - อธิบายวัตถุประสงค์ของการจัดแสดงสินค้าได้ - ประยุกต์ใช้หลักการตลาดและจิตวิทยาผู้บริโภคในการวิเคราะห์สถานการณ์ได้
งานประเภทของการจัดแสดงสินค้า	1. จำแนกประเภทของการจัดแสดงสินค้า (เช่น หน้าร้าน ภายในร้าน งานแสดงสินค้า ฯลฯ) 2. วิเคราะห์ลักษณะการจัดแสดงที่เหมาะสมกับสินค้าต่างประเภท 3. ประเมินข้อดีข้อจำกัดของการจัดแสดงแต่ละประเภท	สร้างโอกาสในการขาย	- ความรู้เกี่ยวกับประเภทของการจัดแสดงสินค้า - หลักการเลือกพื้นที่จัดแสดงสินค้า - แนวทางการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย	- จำแนกประเภทการจัดแสดงสินค้าได้ - เลือกรูปแบบการจัดแสดงที่เหมาะสมกับสินค้าได้ - ประเมินความเหมาะสมขอ
งานวางแผนการจัดแสดงสินค้า	1. วิเคราะห์วัตถุประสงค์และกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 2. กำหนดแนวคิดและธีมของการจัดแสดงสินค้า	สร้างโอกาสในการขาย	- ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนงานแสดงสินค้า - หลักการบริหารเวลาและทรัพยากร - กระบวนการจัดทำ	- วางแผนงานจัดแสดงสินค้าได้เป็นระบบ - จัดทำแผนและกำหนดกิจกรรมตามเวลาได้ - นำเสนอแผนงานต่อทีมงาน

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job) สาธิตการขายและใช้เทคนิคการเสนอขายในธุรกิจค้าปลีกให้กับลูกค้าด้วย เจตคติและกิจนิสัยที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
	3. จัดทำแผนขั้นตอน และระยะเวลาในการ จัดแสดง		แผนงานและตาราง การทำงาน	
งานออกแบบผัง ร้านค้าและการ ออกแบบจัด แสดงสินค้า	1. ศึกษา องค์ประกอบของผัง ร้านค้า (พื้นที่ขาย, ทางเดิน, จุดแสดง สินค้า ฯลฯ) 2. ออกแบบผัง ร้านค้าด้วยหลักการ จัดแสดงสินค้า 3. ออกแบบรูปแบบ การจัดแสดงสินค้า (Visual Merchandising)	สร้างโอกาสในการ ขาย	- ความรู้เกี่ยวกับ การออกแบบพื้นที่ ร้านค้า - หลักการจัดวาง สินค้าให้ดึงดูดลูกค้า - ความรู้ด้านการ ออกแบบกราฟิก เบื้องต้น	- ออกแบบผังร้านและจัด วางสินค้าได้เหมาะสม - ใช้โปรแกรมออกแบบ (เช่น SketchUp, Canva ฯลฯ) ได้ - สร้างแบบร่างการจัด แสดงสินค้า
งานจัดเตรียม วัสดุอุปกรณ์และ จัดแสดงสินค้า	1. คัดเลือกและ จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นใน การจัดแสดง 2. ดำเนินการติดตั้ง และจัดเรียงสินค้า 3. ตรวจสอบความ พร้อมของพื้นที่จัด แสดง	ทำงานเป็นทีม	- ความรู้ เกี่ยวกับวัสดุและ อุปกรณ์จัดแสดง สินค้า - ขั้นตอนการติดตั้ง และความปลอดภัย ในการทำงาน - การประเมิน คุณภาพผลงานจัด แสดง	- เตรียมวัสดุอุปกรณ์ได้ ครบถ้วน - ติดตั้งและจัดแสดงสินค้า ได้ตามแบบ - ตรวจสอบความเรียบร้อย และ
งานงบประมาณ การจัดแสดง สินค้า	1. คำนวณต้นทุน วัสดุอุปกรณ์และ ค่าใช้จ่าย 2. จัดทำงบประมาณ แสดงรายการ		- ความรู้ด้านการ จัดทำงบประมาณ และการบัญชี เบื้องต้น - หลักการประเมิน	- คำนวณต้นทุนได้ถูกต้อง - จัดทำตารางงบประมาณ ได้ - วิเคราะห์และนำเสนอ ความคืบ

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job) สาธิตการขายและใช้เทคนิคการเสนอขายในธุรกิจค้าปลีกให้กับลูกค้าด้วย เจตคติและกิจนิสัยที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
	ค่าใช้จ่าย 3. ประเมินความ คุ้มค่าของ งบประมาณ		ความคุ้มค่าทาง เศรษฐศาสตร์ - วิธีการนำเสนอ ข้อมูลงบประมาณ	
งานติดตามและ การประเมินผล	1. จัดทำแบบ ประเมินผลการจัด แสดงสินค้า 2. เก็บรวบรวมข้อมูล ความคิดเห็นของ ลูกค้า 3. วิเคราะห์และ รายงานผลการ ประเมินเพื่อปรับปรุง การจัดแสดง	ใช้เทคโนโลยีในการ สื่อสารกับลูกค้า	- ความรู้เกี่ยวกับการ ประเมินผลโครงการ - วิธีการเก็บข้อมูล และแบบสอบถาม - หลักการสรุปและ นำเสนอผลการ ประเมิน	- ออกแบบแบบประเมินได้ เหมาะสม - เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ ผลได้ - นำเสนอรายงานผลการ ประเมิน
งานวิธีการใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสารใน การจัดแสดง สินค้า	1. ใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์ช่วย ออกแบบผังร้านค้า 2. สร้างสื่อดิจิทัลเพื่อ ประชาสัมพันธ์สินค้า 3. ประยุกต์ใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศในการ ติดตามผลการจัด แสดงสินค้า	ใช้เทคโนโลยีในการ สื่อสารกับลูกค้า	- ความรู้เกี่ยวกับ ซอฟต์แวร์ออกแบบ และนำเสนอสินค้า - เครื่องมือสื่อสาร ออนไลน์และ การตลาดดิจิทัล - การใช้เทคโนโลยี เพื่อการบริหารข้อมูล และประเมินผล	- ใช้คอมพิวเตอร์ออกแบบ และประชาสัมพันธ์ได้ - ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารข้อมูล - ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใน การ

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้	ความสามารถที่คาดหวัง									รวม	จำนวน ชั่วโมง ท/ป
	พุทธิพิสัย						ทักษะพิสัย	จิตพิสัย	ประยุกต์ใช้		
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์					
1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับศิลปะการขาย	3	3	1	-	-	-	2	2	-	10	9
2. ทฤษฎีแรงจูงใจ	2	2	2	2	-	1	1	3	-	11	9
3. เทคนิคการเสนอขายและการเขียนคำพูดขาย	2	2	2	2	-	1	1	2	-	11	9
4. การวางแผนการขายเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้า	1	1	1	1	1	1	1	1	2	10	9
5. การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	1	1	1	1	1	1	1	1	2	10	9
6. การประเมินผลและการรายงานการขาย	1	1	1	1	1	1	1	1	2	10	9
รวม	18	16	14	12	6	10	14	14	10	80	54
ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา สาคิตการขายและใช้เทคนิคการเสนอขายในธุรกิจค้าปลีกให้กับลูกค้าด้วยเจตคติและกิจนิสัยที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ										20	0
รวมทั้งรายวิชา										100	54

หน่วยการเรียนรู้

รหัส 20211-2022 ชื่อวิชา เทคนิคการขายในธุรกิจค้าปลีก.....

ทฤษฎี 1 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 2 หน่วยกิต

หน่วย ที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	งานปฏิบัติเกี่ยวกับหลักศิลปะการขาย 1.งานศึกษาหลักการขายและบทบาทของพนักงานขาย 2. งานวิเคราะห์คุณสมบัติของนักขายที่ดี 3. งานประยุกต์ใช้จิตวิทยาการขายกับลูกค้าประเภทต่าง ๆ	3	6	12
2	งานทฤษฎีแรงจูงใจ 1. งานศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์และเฮิร์ซเบิร์ก 2. งานวิเคราะห์แรงจูงใจของลูกค้าในสถานการณ์จำลอง 3. งานนำแรงจูงใจมาวางแผนการเสนอขาย	3	6	12
3	งานเทคนิคการเสนอขายและการเขียนคำพูดขาย 1. งานออกแบบสคริปต์การพูดเสนอขาย 2. งานฝึกพูดเสนอขายและตอบคำถามลูกค้า 3. งานเขียนคำพูดขายและคำโฆษณาสั้น ๆ	3	6	12
4	งานเอกสารที่เกี่ยวกับการขายสินค้า 1. งานศึกษาแบบฟอร์มเอกสารการขาย 2. งานฝึกจัดทำเอกสาร เช่น ใบเสนอราคา ใบสั่งซื้อ ใบส่งของ 3. งานตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการขาย	3	6	12
5	งานการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า 1. งานศึกษาประเภทข้อร้องเรียนของลูกค้า 2. งานวิเคราะห์สาเหตุของข้อร้องเรียน 3. งานฝึกจำลองสถานการณ์การแก้ไขปัญหาและตอบสนองลูกค้า	3	6	12
6	งานการประเมินผลและการรายงานการขาย 1. งานเก็บข้อมูลยอดขายรายวัน/รายสัปดาห์ 2. งานวิเคราะห์ข้อมูลยอดขายเทียบเป้าหมาย 3. งานจัดทำรายงานผลและนำเสนอผู้บริหาร	3	6	12
รวม		18	36	54