



Advance Sales Pro

นักขายมืออาชีพ

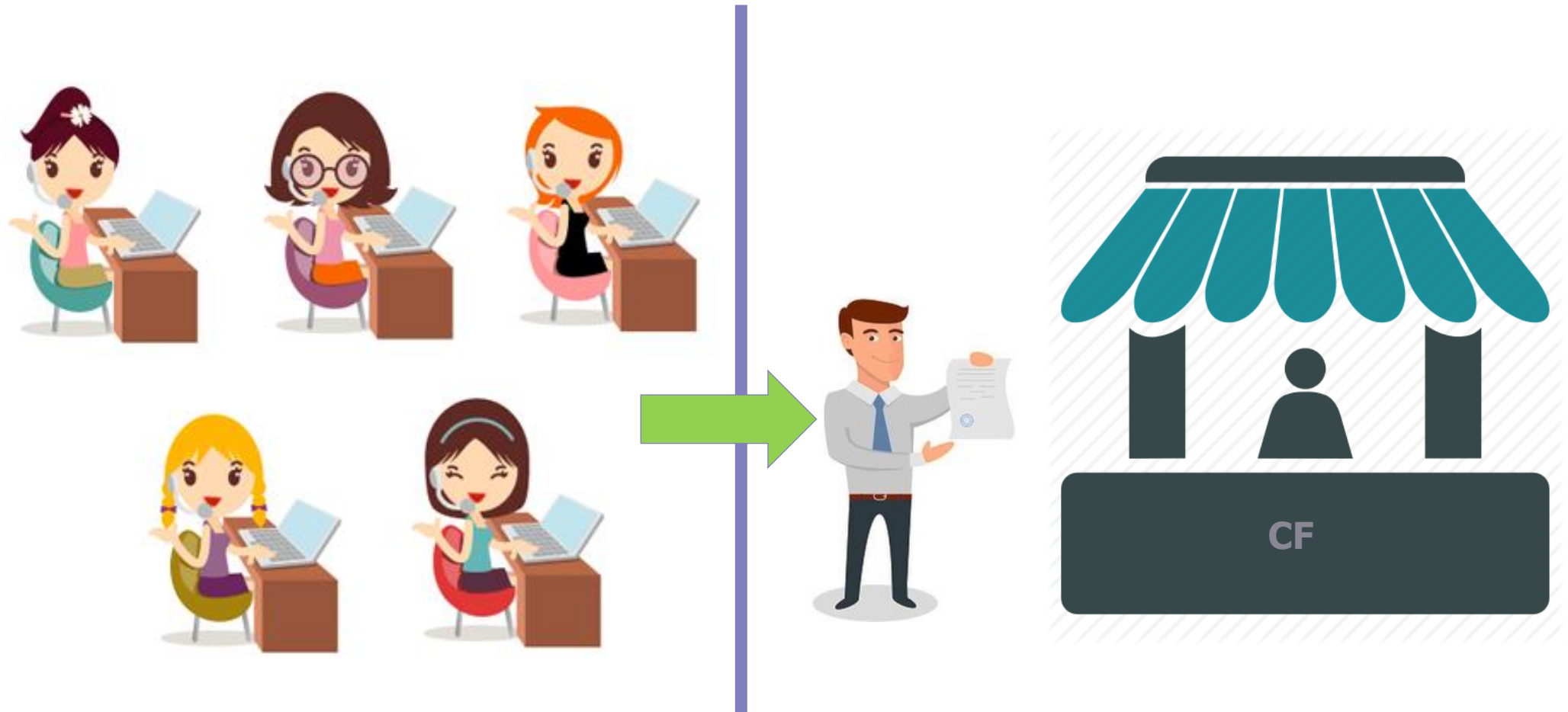
นักขายมืออาชีพ

Agenda

- เทคนิคการขายแบบมืออาชีพ (5C Model)
- First Impression & Grooming
- Booth Activities for Sales



Advance Sales Pro (นักขายมืออาชีพ)



PST Model คืออะไร

การขายแบบมืออาชีพ คือวิธีการให้บริการและเสนอผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้าโดยใช้การสนทนาเพื่อ
ค้นหาความต้องการลูกค้าอย่างแท้จริง เพื่อจะได้เสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระยะยาวกับลูกค้า

ลูกค้า



ผู้แทนการตลาด



ธนาคาร



การขายเพื่อมุ่งเน้นความต้องการที่แท้จริง

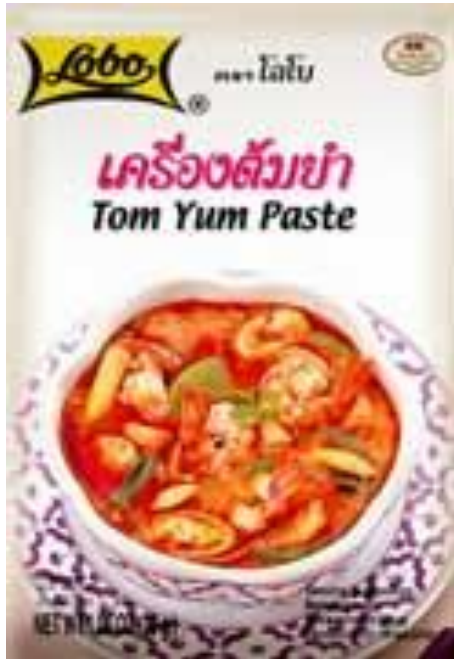
- คือ การใช้ทักษะโน้มน้าวให้ลูกค้าเห็นประโยชน์
- จุดมุ่งหมาย คือการทำให้ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์จากเรา
- วิธีการ คือปรับทัศนคติของลูกค้าจากที่ไม่สนใจ ทำให้สนใจและเกิดความ
ต้องการอย่างเหมาะสม

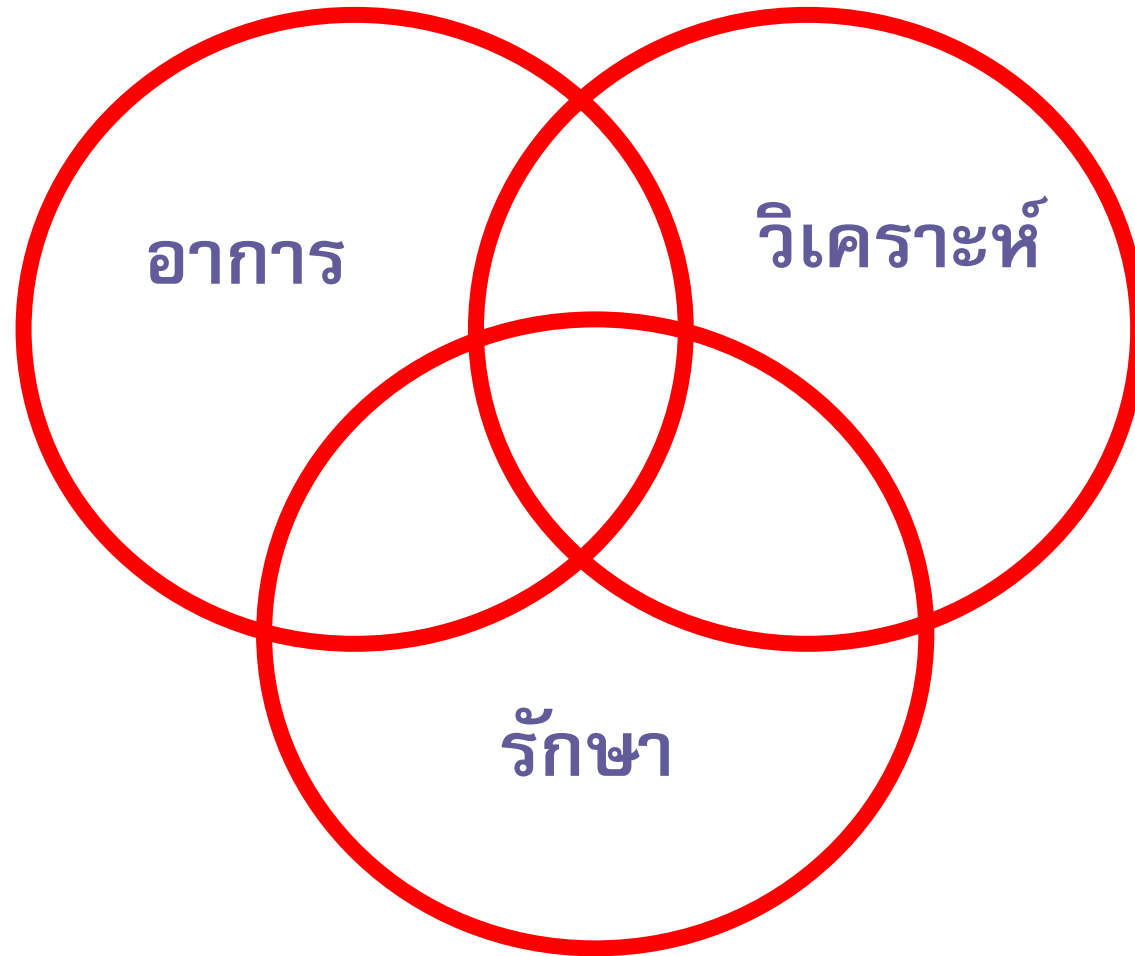
ความเชื่อของมืออาชีพ

- ขายไม่ได้ ดีกว่าไม่ได้ขาย
- เสนอขายไม่ได้ ก็ไม่ได้เสียอะไร
- เชื่อว่า ได้เสนอสิ่งที่ดี
- หากเราไม่แนะนำลูกค้า เขาอาจเสียประโยชน์
- ลูกค้าไม่ซื้อกับเราก็ไปซื้อกับคนอื่น

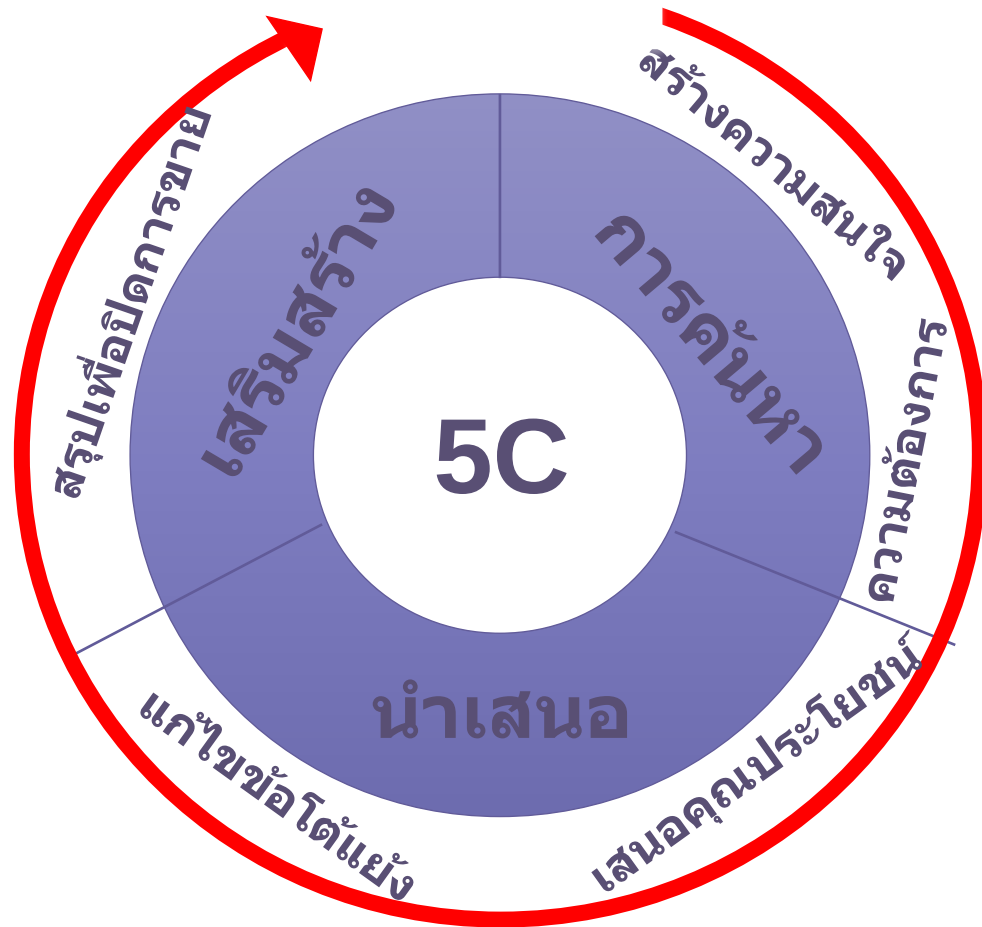


อยู่ที่คุณเลือก





Model การขายที่มีประสิทธิภาพ



Professional Sales Techniques

เทคนิคการขายแบบมืออาชีพ 5C

↓
Create Interest (สร้างความสนใจ)

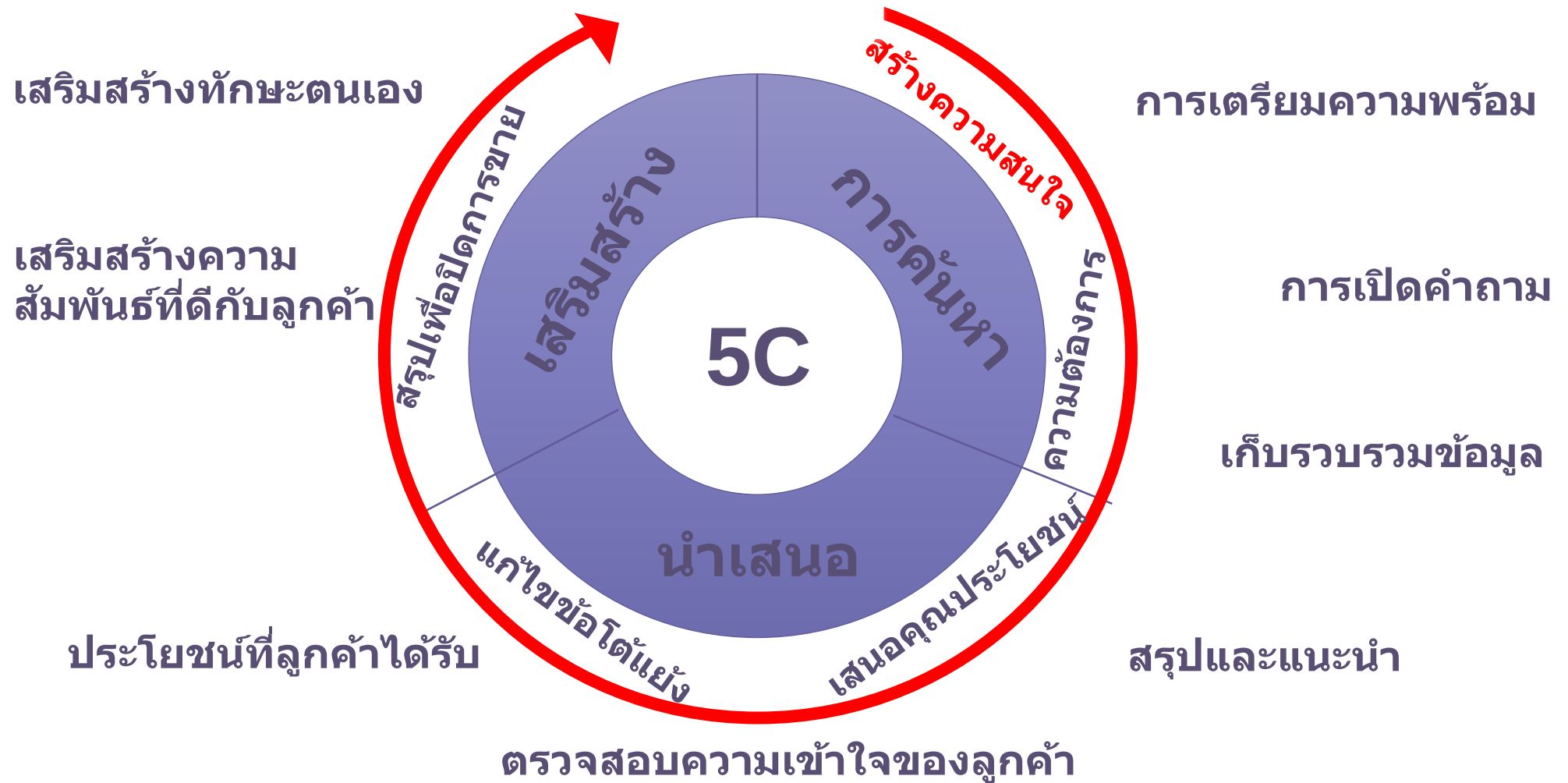
↓
Concentrate on customer needs
(ค้นหาความต้องการของลูกค้า)

↓
Customize benefits to needs
(การเสนอคุณประโยชน์ตามความต้องการ)

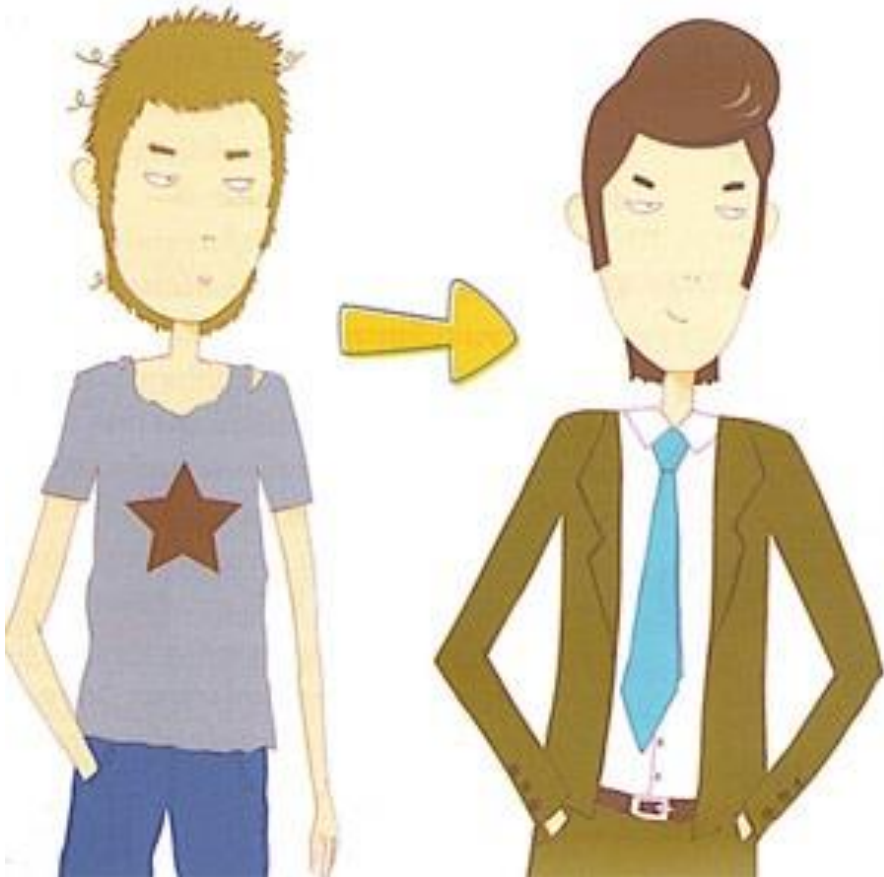
↓
Conquer objections (แก้ไขข้อโต้แย้ง)

↓
Conclusion (สรุปเพื่อปิดการขาย)

Model การขายที่มีประสิทธิภาพ



First Impression ความประทับใจแรกของลูกค้า



ลูกค้าจะตัดสินเราภายใน 5 วินาทีแรก ที่เราปรากฏตัว หากการแสดง
ออกเป็นบวก คือ สามารถสร้างความรู้สึกน่าชื่นชม น่าประทับใจให้แก่
ลูกค้าได้ จะสามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร และเกิดความรู้สึกชื่น
ชม สิ่งนั้นเรียกว่า First Impression ซึ่งมีผลต่อความประทับใจที่ลูกค้ามี
ต่อพนักงานถึง **55%**

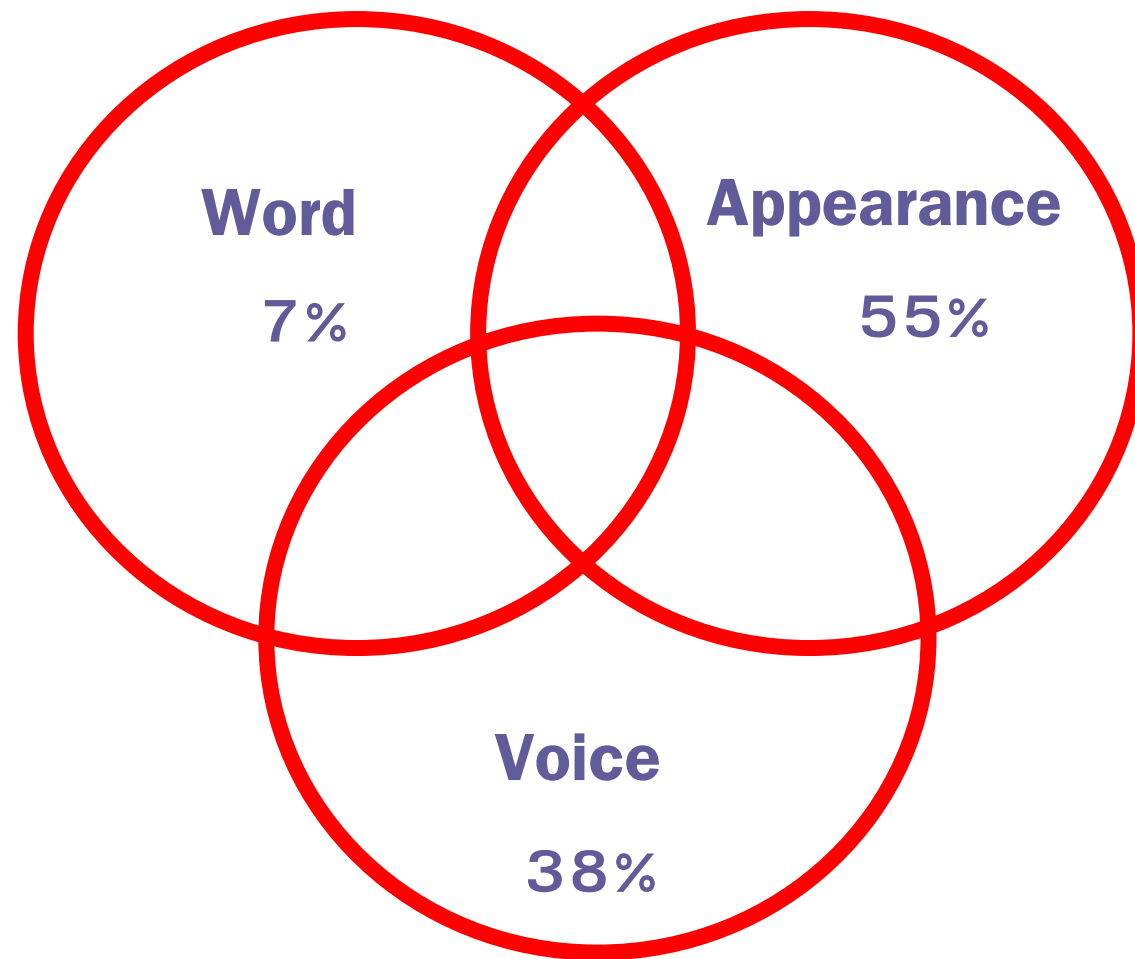
“แล้วจะอย่างไรจึงจะขโมยความประทับใจแรกจากลูกค้าได้”

First Impression

ขั้นตอนการสร้างประทับใจแรก ได้แก่

- สร้างความประทับใจผ่านการแต่งกายที่เหมาะสม คือ การแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ
- สร้างความประทับใจผ่านการเดินและการเคลื่อนไหว คือ บุคลิกภาพที่สง่างามเป็นเรื่องที่ดี และเป็นภาพที่ดึงดูดใจ
- สร้างความประทับใจผ่านการสื่อสารและการพูดจา คือ การใช้คำพูด อากัปกิริยาต่างๆ สีหน้า และท่าทางที่ดี
- สร้างความประทับใจผ่านการปรับตัว คือ เพิ่มรอยยิ้มบนใบหน้า

First Impression ความประทับใจแรกของลูกค้า



สร้างความสนใจ

ปัจจัยภายนอก



ปัจจัยภายใน



Personality

บุคลิกภาพที่ดีในการขายและการบริการ



บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด เช่น ผิวขาว ผิวดำ รูปร่างผอม ผอมสั้น ผอมยาว หรือ การแต่งกาย ท่าทาง ทัศนคติ ความสามารถ ความถนัด เป็นต้น

บุคลิกภาพเป็นบันไดสำคัญ เป็นกุญแจดอกแรกที่จะช่วยเปิดประตูแห่งความสำเร็จ

Personality

1. การแต่งกาย

ผู้หญิง

แบบเป็นทางการ รูปทรงเสื้อสูทมาตรฐาน คือ เสื้อสูทคอวี มีปก แขนยาว กระดุมแถวเดียว เสื้อยาวปิดสะโพก
เสื้อตัวใน เสื้อเชิ้ตมีปก สีอ่อนเท่านั้น

- กระโปรงทรงสอบหรือเอไลน์ ความยาวพอดีเข้าหรือเหนือเข้าไม่เกิน 0.5 นิ้ว
- เสื้อตัวในพอดีตัว ไม่คับ ไม่หลวมเกินไป
- เข็มขัดแบบเรียบหรู สีเดียวกับชุด
- รองเท้าคัทชูสีดำ ปลายปิดและหุ้มส้น ส้นสูงไม่เกิน 2 นิ้ว
- ถูกรองไม่มีลวดลาย สีสุภาพ
- เครื่องประดับแบบเรียบๆ ไม่แวววาวจนเกินงาม

Personality

1. การแต่งกาย

ผู้ชาย

แบบเป็นทางการ รูปทรงเสื้อสูทมาตรฐาน คือ

- เลือกเสื้อสูทที่พอดีตัว เป็นสูทแบบ 2 กระดุม ความยาวของสูทควรยาวมากพอที่จะปกปิดชิพและกระดุมกางเกง
- กางเกงขายาว ความยาวพอดีข้อเท้า
- เสื้อเชิ้ตมีปก สีอ่อนเท่านั้น พอดีตัว ไม่คับ ไม่หลวมเกินไป
- เนคไทสีเข้ม ควรยาวถึงเข็มขัด
- เข็มขัดแบบเรียบหรู เส้นไม่ใหญ่จนเกินไป สีเดียวกับชุด
- รองเท้าหนังสีดำ
- เครื่องประดับแบบเรียบๆ ไม่แวววาวจนเกินไป

การแต่งกายของ CF



Personality

ทรงผม

ผู้หญิง ผมยาว เก๋ล้ำผม ตัดเน็ตให้เรียบร้อย



Personality

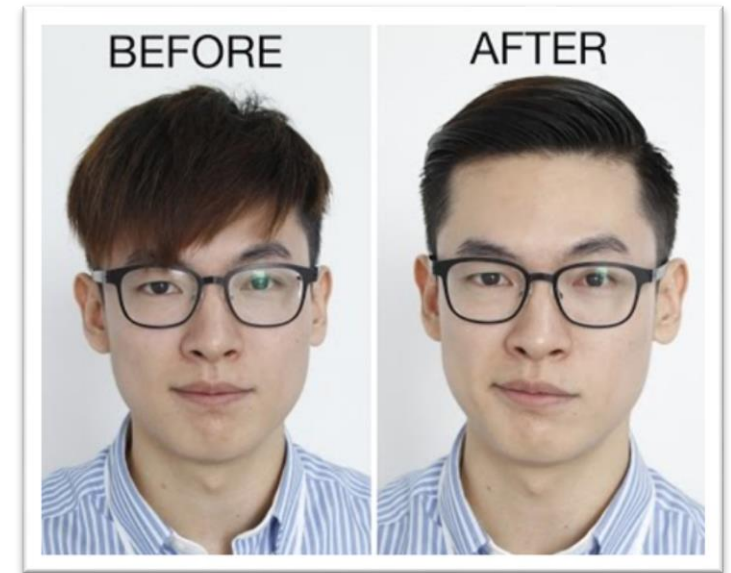
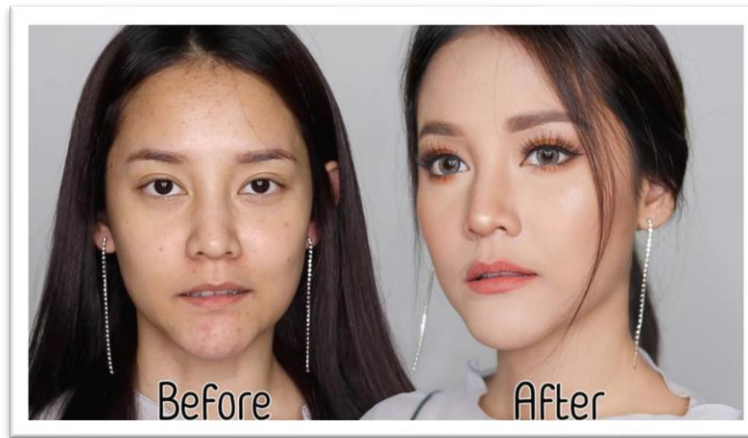
ทรงผม

ผู้ชาย



Personality

การแต่งหน้า





Personality

2. การยืน

- ขาทั้งสองข้างชิดกัน หรืออยู่ในท่าพักแขน ปล่อยแนบลำตัวหรือจะประสานไว้ข้างหน้าเล็กน้อย จะยืนเอียงข้างนิดหน่อยก็ได้ แต่ต้องให้อยู่ในท่วงที ที่สง่างามอย่ายื่นขาทาง
แกว่งแขน หันหน้าไปมา ลุกลีลุกลอนหรือหลุกหลิก ล้วงกระเป๋า แคะ แกะ เกา เป็นต้น

มารยาทในการยืน

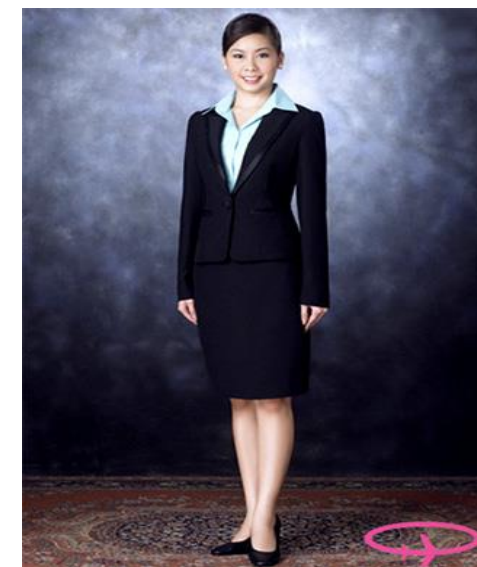
ผู้หญิง มี 2 แบบ

แบบที่ 1: ควรวางเท้าแบบ 10 นาฬิกา แยกปลายเท้าทั้งสอง เหมือนเข็มนาฬิกาที่ 10 โมงเช้า เท้าซ้ายเหลื่อมลง ทิ้งน้ำหนักไว้ที่เท้าซ้าย
ขวา

แบบที่ 2: วางเท้าที่ 14 นาฬิกา แยกปลายเท้าทั้งสองข้าง เหมือนเข็มนาฬิกา ที่ 14 นาฬิกา เท้าขวาเหลื่อมลง

ทิ้งน้ำหนักไว้ที่เท้าขวา เพื่อเตรียมก้าวเดิน ด้วยเท้าซ้าย
ผู้ชาย

- ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตรง ออกผาย ไหล่ผึ่ง คางขนานกับพื้น เข่าตึง เท้าชิด หรือ
แยกปลายเท้าเล็กน้อย



Personality

3. การเดิน

วิธีการเดินอย่างสง่างาม

- หลังตรง หน้าตรง ยืดอก ยืดไหล่ ก้าวเท้าเป็นจังหวะพอดี ไม่ยาวไม่สั้นเกินไป แกว่งแขนแต่พองาม ส้นเท้าต้องแตะพื้นก่อน เดินเป็นเส้นตรง

การเดินนำหน้าลูกค้า

- เดินทางซ้ายเยื้องมาทางหลังของลูกค้า ทำมุม 45 องศา อยู่ในลักษณะนอบน้อม ไม่ส่ายตัว โยกศีรษะถ้าเป็นการเดินระยะใกล้ๆ มือทั้งสองข้างควรประสานกัน



ข้อควรระวังในการเดินขณะให้บริการ

- ไม่เดินคอคตก
- ไม่เดินกรีดกราย
- ไม่เดินเหมือนเปิด
- ไม่เดินลงส้น
- เดินไม่มองตาม้าตาเรือ(ซุ่มซ่าม)
- ไม่เดินตัดหน้าลูกค้า

Personality

4. การนั่ง

นั่งเก้าอี้ตัวตรง หลังไม่พึ่งพนักเก้าอี้มือ ทั้งสองข้างประสานกันวางบนหน้าขา

ชาย เข่าห่างกันเล็กน้อย ส้นเท้าชิด ปลายเท้าแยก เล็กน้อย

หญิง ก่อนนั่งใช้มือจัดกระโปรงจาก ด้านหลังเพื่อให้นั่งได้เรียบร้อย เข่าและปลายเท้าชิดกัน หรือ ปลายเท้าชิดกันหรือปลายเท้า เหลื่อมกันเล็กน้อย

การนั่งคุยกับลูกค้าเมื่อมีโต๊ะคั่นกลาง

- วางมือไว้บนตัก หรือ ยกมือขึ้นมาประสานกันวางบนโต๊ะ ห้ามใช้ข้อศอกวางบนโต๊ะเด็ดขาด



Personality



5. มารยาทในการไหว้

การไหว้มีทั้งหมด 4 ระดับ ได้แก่

1. การรับไหว้

ให้กระดกข้อมือที่ประนมขึ้น โดยให้ปลายนิ้วชี้จรดริมฝีปากล่างเหนือคาง หน้าตรงหรือโค้งศีรษะ รับไหว้ตามควรแต่ละกรณี

2. การไหว้ลูกค้ำ / บุคคลทั่วไป

ให้ก้มศีรษะลงมา เล็กน้อย โดยกระดกข้อมือที่ประนมอยู่ขึ้นรับ ปลายนิ้วชี้จรดปลายจมูก นิ้วหัวแม่มืออยู่ที่ปลายคาง ไม่เหลือบตามองขณะไหว้

3. การไหว้ผู้ใหญ่ที่อาวุโสสูงกว่า

ก้มศีรษะลงมา กระดกข้อมือที่ประนมอยู่ ขึ้นรับปลายนิ้วชี้จรดระหว่างคิ้ว นิ้วหัวแม่มือจรดที่ปลายจมูก ไม่เหลือบตามองขณะไหว้

4. การไหว้สิ่งศักดิ์สิทธิ์

ก้มศีรษะกระดกข้อมือที่ประนมขึ้นรับ ปลายนิ้วหัวแม่มือจรดระหว่างคิ้ว ให้ปลายนิ้วชี้จรดไรผม หรือส่วนบนของหน้าผาก ไม่เหลือบตามองขณะไหว้

Personality

6. การส่งนามบัตร

- ใช้สองมือจับนามบัตร โดยหันด้านที่มีชื่อเจ้าของบัตรออกด้านนอก นิ้วโป้งที่จับนามบัตรห้ามบังชื่อเด็ดขาด ทางที่ดีคือให้นิ้วโป้งชี้ไปทางชื่อเจ้าของบัตร เพราะนั่นคือเป้าสายตาของอีกฝ่าย
- การส่งนามบัตรนั้น ให้ยื่นให้ด้วยตัวเอง อย่าพยายามส่งต่อหรือผ่านผู้อื่นโดยไม่จำเป็น อาจจะยื่นแลกข้ามโต๊ะได้ (แต่อย่าโน้มตัวเยอะจนน่าเกลียด) การเดินอ้อมโต๊ะไปแลกกับมือไม่ใช่เรื่องเสียหายหรือน่าอาย
- อย่าใช้วิธีวางบนโต๊ะแล้วเลื่อนไปให้ เพราะนั่นหมายถึงการไม่ให้เกียรติอีกฝ่าย
- ยื่นนามบัตรให้อยู่ในระดับที่อีกฝ่ายอ่านนามบัตรได้สะดวก (ประมาณระดับหน้าอก) ไม่สูงและไม่ต่ำจนเกินไป

Personality

7. การพายมือ

มารยาทที่ถูกต้องในการบอกทาง/สิ่งของ

ไม่ใช่การใช้นิ้วชี้ “ชี้” การบอกทิศทางที่ถูกต้องคือยื่นแขนไปข้างหน้า ให้ข้อศอก ห่างจากตัวเล็กน้อย ท่ามุมระดับ 45 องศา

- หากต้องการบอกทิศทางด้านซ้ายให้ใช้มือซ้าย
- หากต้องการบอกทิศทางด้านขวาให้ใช้มือขวา



Personality

8. การส่งของให้กับลูกค้า

การส่งของให้กับลูกค้า

จับของสองมือ

ใช้มือขวาจับของด้านซ้ายหมุนเข้าหาตัว

ส่งให้ลูกค้าสองมืออย่างสุภาพ

การรับของจากลูกค้า

ใช้หลักการเดียวกัน รับสองมือ ไหว้

แสดงความขอบคุณ

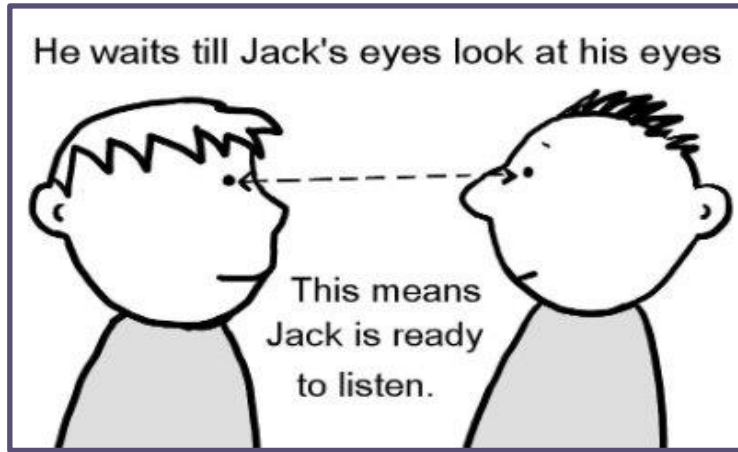
การก้มหยิบสิ่งของเมื่อทำหล่น

ไม่ก้มโค้งตัวลงไปหยิบแต่ให้ย่อเข้าแล้วค่อยก้มลงหยิบของสิ่งนั้น



Personality

9. การมอง



“สภาพเกิดขึ้นในวินาทีที่เราสบตา”

ประโยชน์ของการสบตา

- สร้างความเข้าใจตรงกันระหว่างพนักงานกับลูกค้า
- อ่านความต้องการของลูกค้าในเบื้องต้น
- ตอบสนองความต้องการอย่างตรงใจลูกค้า

เทคนิคการสบตาลูกค้า

ให้สายตาของเราต่ำกว่าลูกค้าเล็กน้อย เพราะลูกค้าจะรู้สึกดีและผ่อนคลายมากกว่า เมื่อลูกค้ารู้สึกอยู่สูงกว่า

ข้อควรระวังในการสบตา

- อย่าสบตาลูกค้านานเกินไป อาจดูเป็นการก้าวร้าวได้
- ไม่ควรจ้องตา (ต่างจากการสบตา)

Personality

10. การพูด

คำทักทายลูกค้า

ชื่อธนาคาร..... สวัสดีค่ะ /ครับ แนะนำผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

คำแนะนำลูกค้า

ลูกค้าผู้ชาย คุณผู้ชาย,คุณลูกค้า

ลูกค้าผู้หญิง คุณผู้หญิง, คุณลูกค้า

เด็ก..... คุณหนู

คำลงท้าย

ค่ะ/ครับ

ขอบคุณค่ะ/ครับ

คำเรียกแทนตัว Sale

ใช้ชื่อจริงของตัวเองในการพูดคุยกับลูกค้า



Personality

11. การฟัง

มาตรฐานการฟัง

- จงตั้งใจฟังขณะที่ลูกค้าพูด ด้วยความอดทน
- จงหยุดพูดเมื่อลูกค้าพูด
- จงฟังพร้อมทั้งจับใจความ หรือความต้องการของลูกค้าให้ถูกต้อง
- เมื่อฟังไม่เข้าใจ จงรอจังหวะแล้วค่อยถามสิ่งที่ไม่เข้าใจนั้นๆ
- อย่าพูดสอดแทรกขณะที่ลูกค้าพูด
- อย่าฟังแบบจับผิดคำพูดของลูกค้า
- อย่าแสดงกิริยา ท่าทาง หรือทำเสียงรบกวนลูกค้าขณะสนทนา
- จงสบตาลูกค้าเมื่อลูกค้าพูด พร้อมทั้งแสดงกิริยาตอบกลับ
- อย่าก้มหน้าทำงาน พร้อมทั้งรับฟังลูกค้าพูดในเวลาเดียวกัน
- จงรับฟังการบ่นของลูกค้าด้วยความเห็นใจ



First Impression & Personality

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

1. **รักงานบริการ** คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบให้บริการ ชอบช่วยเหลือดูแลปกป้อง คำนึงถึงให้ผู้ให้บริการอบอุ่นใจ
2. **รู้งานรู้หน้าที่** คือ มีความรอบรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน และรอบรู้ในเรื่องของธุรกิจ
3. **มีความกระตือรือร้น** คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือ ดูแลหรือเอาใจใส่ด้วยความทะมัดทะแมงและกระตือรือร้น
4. **อดทน สนิใจ** คือ เป็นผู้ให้บริการให้กับผู้ใช้บริการด้วยความอดทนต่อสภาพ หรือ สถานการณ์ต่างๆ ได้ เช่น อดทนต่อการตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียนหรือคำบ่น เป็นต้น
5. **มีอัธยาศัยไมตรี** คือ เป็นผู้ที่มีหัวใจในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งเราจะต้องรู้จัก สังเกต หรือสอบถามปัญหา หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ
6. **มีความยิ้มแย้มแจ่มใส** คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริงสดใสในการที่จะให้บริการด้วยบรรยากาศที่ดี และมีความราบรื่น
7. **มีไหวพริบปฏิภาณ** คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหาและปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ จากผู้ใช้บริการที่เราไม่คาดว่าจะเกิดขึ้น
8. **ประสานงานเป็นเลิศ** คือ ความสัมฤทธิ์ผลในการบริการ เกิดจากทีมงานที่มีการประสานงานเป็นเลิศ จากตัวบุคคล จากแผนก หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องสัมพันธ์กัน
9. **เกิดความจดจำ**
10. **น้ำใจงาม**

First Impression & Personality



กฎแห่งความพึงพอใจของลูกค้า

กฎ “6-10”

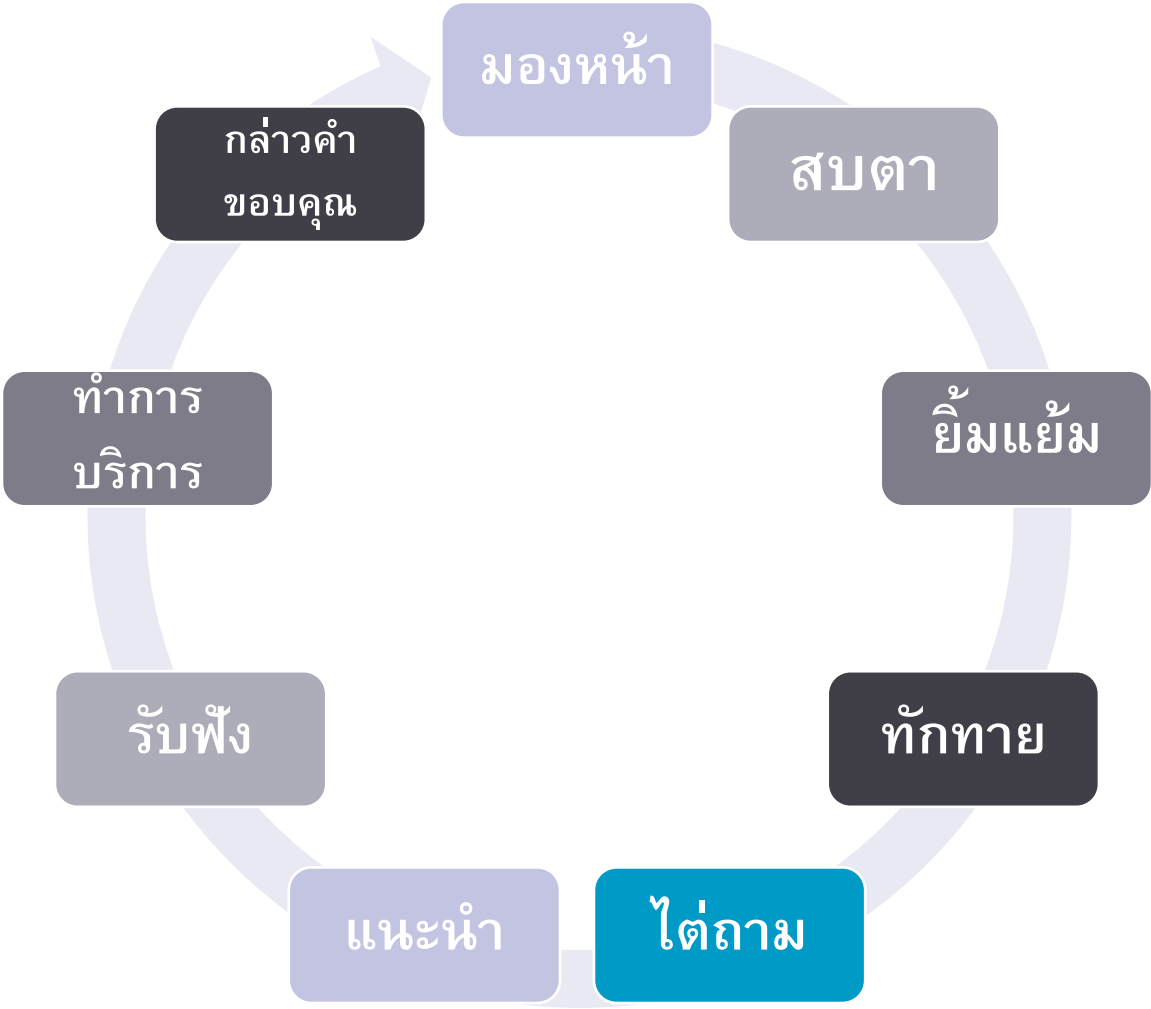
กฎนี้เป็นกฎที่ได้จากการสำรวจในประเทศแถบอเมริกาว่า ถ้ามีคนไม่พอใจเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ มีลูกค้าจำนวน 10 ราย จะมีอยู่ 6 ราย ที่จะไม่บอกกับเราหรือไม่ให้บริษัททราบ

กฎ “3-11”

หมายความว่า ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้สินค้าหรือบริการของเราจะบอกให้ผู้อื่นทราบต่อไปอีก 3 คน ส่วนลูกค้าที่ไม่พอใจในการใช้สินค้าหรือบริการจะบอกต่อไปอีก 11 คน

First Impression & Personality

9 ขั้นตอนการบริการ



Model การขายที่มีประสิทธิภาพ



หัวข้อการสนทนา (FORMHD)

ครอบครัว (Family)



อาชีพ (Occupation)



งานอดิเรก (Recreation)



การเงิน (Money)



สุขภาพ (Health)



ความฝัน (Dream)



3 คำถามพิชิตใจลูกค้า

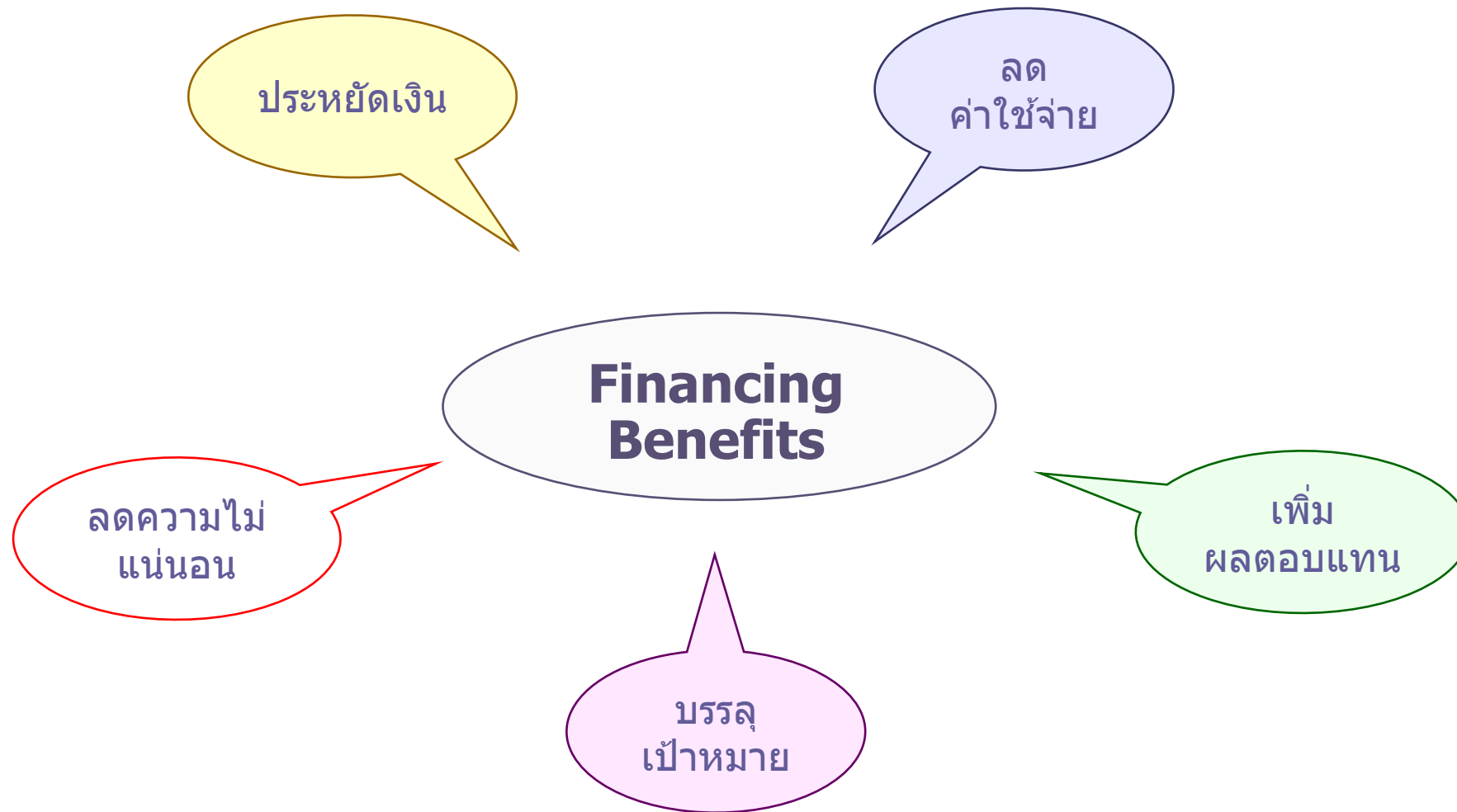
1. สถานการณ์ปัจจุบัน (**Current Situation**)
2. พอใจ/ไม่พอใจ, ชอบ/ไม่ชอบ (**How satisfied**)
3. เปลี่ยนแปลงแล้วดีขึ้นไหม (**Change or Improvement**)



Model การขายที่มีประสิทธิภาพ



ประโยชน์ทางการเงิน



คุณลักษณะกับคุณประโยชน์แตกต่างกันอย่างไร

- คุณลักษณะคืออะไร What is a Feature?
- คุณประโยชน์คืออะไร What is a Benefit ?

คุณประโยชน์ที่เป็นรูปธรรม	คุณประโยชน์ที่เป็นนามธรรม
• ให้ผลตอบแทนการลงทุนสูงกว่า • ทำเงินได้มากกว่า • ประหยัดเงิน • ประหยัดเวลา • ลดงานเอกสาร • ลดต้นทุน • ช่วยให้ตัดสินใจได้เร็วขึ้น	• รู้สึกอุ่นใจ • ความปลอดภัย • พึ่งพาได้ • เพราะคุณคู่ควร • หลีกเลียงความสับสน • มีความยืดหยุ่นสูงกว่า • เป็นระบบระเบียบ/ง่ายกว่า

การนำเสนอผลิตภัณฑ์

- สรุปและแนะนำผลิตภัณฑ์ (Summarise)
- ตรวจสอบความเข้าใจของลูกค้า (Check understanding)
- ประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับ (Benefits to **NEED**)



Model การขายที่มีประสิทธิภาพ



อยู่ที่คุณมอง?

คุณคิดว่าข้อโต้แย้ง

เป็นโอกาสหรืออุปสรรค ?



ทัศนคติเกี่ยวกับข้อโต้แย้ง

- ผู้ขายส่วนใหญ่กลัวข้อโต้แย้ง เพราะ
- ไม่มีลูกค้าที่ซื้อโดยไม่มีข้อโต้แย้ง
 - กลัวว่าจะตอบไม่ได้
 - ไม่มีคำตอบที่ดี
- คนส่วนใหญ่ไม่ได้เตรียมคำตอบไว้ก่อน



ข้อคิดสำคัญ ก่อนตอบข้อโต้แย้ง

- ลูกค้านัดสินข้อโต้แย้งจากอารมณ์ ไม่ใช่เหตุผล
- แยกข้อโต้แย้ง กับข้อบ่งชี้ให้บอก
- เมื่อมีข้อโต้แย้ง ลูกค้ากับเราอยู่คนละข้างเสมอ(กำแพง)
- วิธีเป็นพวกเดียวกับลูกค้าที่ดีที่สุด คือ ให้ลูกค้าพูด

“ การเถียงชนะลูกค้า ไม่ทำให้เราขายได้ ”



Model การขายที่มีประสิทธิภาพ



ประกอบไปด้วย 3 เรื่อง คือ

1. เชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ของคุณจะเพิ่มมูลค่าได้อย่างแท้จริง
2. เชื่อมั่นในตนเอง
3. กล้าที่ปิดการขาย



การจับสัญญาณการซื้อของลูกค้าเพื่อปิดการขาย

สัญญาณการซื้อคืออาการที่ลูกค้าแสดงออกมาว่ากำลังพิจารณาข้อเสนอของเรา :

- ส่งภาษากาย
- พยักหน้า
- ยิ้มแย้ม
- ถามคำถาม ที่แสดงความประทับใจ
- แสดงความสนใจในสิ่งที่นำเสนอ

ตัวอย่าง :

- คำพูด -> เป็นความคิดที่ดีนะ
- ภาษากาย -> พยักหน้า โนม์ตัวมาข้างหน้า
- ถาม -> จะได้เมื่อไหร่? / ใช้เวลานานไหม?
- ข้อโต้แย้ง -> ฉันมีปัญหาเรื่องการหมุนเงิน
- การเงียบ -> ไม่มีข้อโต้แย้ง

“อย่าขายจนลืมสังเกต และสรุปสิ่งที่พูดคุยกัน”



ปิดการขาย

- ❖ ทักท้วงจะทำโดยใช้คำถาม เช่น จะให้ไปรับเอกสารที่บ้านหรือที่ทำงานดีครับ
- ❖ ใช้ใบคำขอ หรือ บัตรประชาชน
- ❖ ใช้คำถามที่ชี้ไปที่การตัดสินใจเล็ก ๆ น้อย เช่น ให้ส่งเอกสารที่บ้านหรือที่ทำงานดี
- ❖ การปิดการขายด้วยคำคม
- ❖ ขายได้หรือขายไม่ได้ แต่อย่าลืมขอ Refer ลูกค้าทุกครั้ง





Booth Activities for Sales

Agenda

- เกณฑ์การออกบัตรตาม **BOT**
- การเตรียมอุปกรณ์และความพร้อมก่อนออกบัตร



BOT Banking Channel

อ้างอิงประกาศ ธปท.ที่ สนส.15/2563
เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการ
ของธนาคารพาณิชย์ (banking channel)
ข้อ 5.3.1(2)

5.3 หลักเกณฑ์

5.3.1 ขอบเขตและเงื่อนไขการให้บริการในแต่ละช่องทาง

(1) สาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางดิจิทัล ช่องทางโทรศัพท์

สามารถให้บริการธุรกิจตามมาตรา 4 และมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 เช่น การเปิดบัญชีเงินฝาก การรับฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน การให้บริการด้านสินเชื่อ การให้บริการที่เกี่ยวกับปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ และธุรกิจที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นต้องการประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์

(2) การธนาคารนอกสถานที่ สามารถให้บริการได้ 2 รูปแบบ

(2.1) การออกบูธหรือยานพาหนะเคลื่อนที่ ต้องให้บริการเป็นหลักแหล่ง โดยสามารถให้บริการธุรกิจตามมาตรา 4 และมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 สำหรับธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศและสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่มีข้อจำกัดเรื่องจำนวนสาขา ต้องไม่ใช้การออกบูธหรือยานพาหนะเคลื่อนที่เพื่อหลีกเลี่ยงการจัดตั้งสาขาทั่วไป โดยหากให้บริการเป็นหลักแหล่งเกินกว่า 30 วัน จะต้องนับเป็นจุดให้บริการ และให้ปฏิบัติเกี่ยวกับการนับจุดให้บริการตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยจำนวนและการนับจุดให้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศและสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ

(2.2) การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัว สามารถให้บริการธุรกิจตามมาตรา 4 และมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 กับผู้ใช้บริการรายใหญ่¹ และผู้ใช้บริการรายย่อย² โดยต้องเป็นบริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงินสด อย่างไรก็ตาม ธนาคารพาณิชย์ที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการรายย่อยได้ต้องได้รับผลการจัดระดับด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct rating) ตั้งแต่ระดับพอใช้ขึ้นไปและผลการตรวจสอบด้าน Market conduct ไม่มีประเด็นข้อสังเกตที่มีนัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อให้บริการนอกสถานที่ โดยหากไม่ผ่านเกณฑ์ดังกล่าวสามารถให้บริการได้เฉพาะการรับส่งเอกสาร

BOT Market Conduct

อ้างอิงประกาศ ธปท.ที่ สกส 2.4/2563

เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่
ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

ข้อ 4.1.3 และ 4.2.2

4.1.3 การจัดให้มีเครื่องมือที่ช่วยอธิบายลักษณะของผลิตภัณฑ์

เพื่อให้พนักงานขายสามารถอธิบายข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าได้รับทราบ และเข้าใจง่ายขึ้น ผู้ให้บริการอาจจัดให้มีเครื่องมือที่ช่วยอธิบายลักษณะของผลิตภัณฑ์ เช่น เอกสารข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์ (sales sheet) สื่อโฆษณา แผ่นพับ ซึ่งแสดงข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่น่าเสนออย่างครบถ้วน ทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์และข้อควรระวัง มีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน และเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ และในกรณีผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงหรือความซับซ้อนกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไป ผู้ให้บริการอาจพิจารณาให้มีสื่อเพิ่มเติมเพื่อช่วยอธิบาย โดยในกรณีที่ขายผ่านช่องทางที่พนักงานไม่สามารถอธิบายได้ตรงกับลูกค้าได้โดยตรง เช่น การขายผ่านช่องทางดิจิทัล ให้ทดแทนด้วยลักษณะการแสดงข้อมูลอื่นที่ช่วยให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับการอธิบายที่เพียงพอ

4.2.2 การนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์

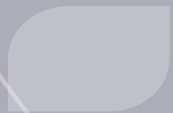
(1) มีระบบที่มั่นใจว่าลูกค้าได้รับการนำเสนอทางเลือกผลิตภัณฑ์ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าสนใจ และได้รับการอธิบาย หรือได้รับทราบ หรือได้รับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์ที่น่าเสนออย่างครบถ้วนทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์และข้อควรระวัง (ข้อมูลขั้นต่ำตามเอกสารแนบ 4.1) โดยข้อมูลดังกล่าวต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ โดยเน้นให้ความสำคัญกับเงื่อนไขและข้อควรระวังที่สำคัญ

BOT Fair Lending

อ้างอิงหนังสือของ ธปท. ที่ ธปท.ผดง.ว.
951/2564 เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการด้าน
การให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม ข้อ 1.3 และ 1.4

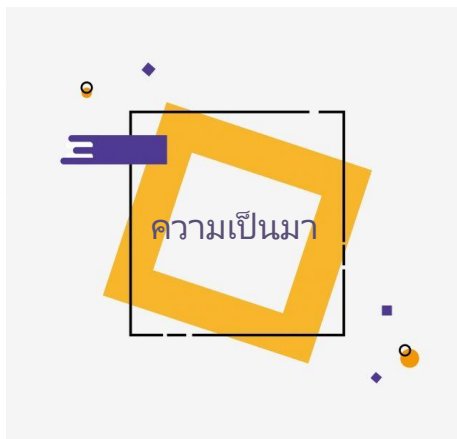
* 1.3 ลำดับการตัดชำระหนี้ ผู้ให้บริการควรชี้แจงข้อมูลเรื่องลำดับการตัดชำระหนี้ให้
ลูกหนี้ทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้ลูกหนี้ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ตระหนักถึงภาระหนี้
ที่จะเกิดขึ้น และสามารถวางแผนการผ่อนชำระหนี้ได้อย่างเหมาะสม

1.4 การเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ผู้ให้บริการต้องนำเสนอให้ลูกหนี้ได้รับข้อมูลประกอบ
การตัดสินใจอย่างครบถ้วน ทั้งเงื่อนไข สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของลูกหนี้และผู้ให้บริการ รวมถึง
ข้อมูลภาระหนี้ที่จะเกิดขึ้น แผนการชำระหนี้ ผลของการชำระหนี้ก่อนกำหนดทั้งจำนวน และผลของการผิด
นัดชำระหนี้ โดยข้อมูลต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เน้นให้ความสำคัญกับเงื่อนไข
และข้อควรระวัง และเพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง



Material

Background



หน่วยงานขาย Frontline ของสายงาน CF ต้องมุ่งเน้นการขายแบบ Face to Face โดยการออกบูธ พบลูกค้าเป็นจำนวนมาก จึงได้มีการเพิ่มรูปแบบอุปกรณ์ในการออกบูธให้มีความหลากหลายและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของแต่ละผลิตภัณฑ์ให้มากขึ้น โดยการทำประชาสัมพันธ์โฆษณาเคลื่อนที่ (แบบไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม) เพื่อให้ลูกค้าสามารถรับรู้ถึงแบรนด์และผลิตภัณฑ์สินเชื่อย่อยของธนาคารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว พร้อมทั้งเป็นการสร้างศักยภาพหน่วยงานขายให้มีความน่าเชื่อถือด้วย

ประเภทของอุปกรณ์ส่งเสริมการขาย มีดังนี้

- | | | |
|-------------------|-------------------|------------------|
| (1) Back Drop | (2) Counter Booth | (3) Roll Up |
| (4) ร่มสนามออกบูธ | (5) เป้ ธงญี่ปุ่น | (6) ผ้ากันเปื้อน |
| (7) Printer | (8) โต๊ะ-เก้าอี้ | |

ด้วยปริมาณของอุปกรณ์และความต้องการใช้อุปกรณ์ของหน่วยงานขายที่มีมากขึ้น จึงจำเป็นต้องกำหนดแบบแผนในการควบคุมการใช้อุปกรณ์ส่งเสริมการขายให้มีประสิทธิภาพและจัดสรรให้หน่วยงานขายได้ใช้อย่างทั่วถึง รวมถึงเน้นย้ำให้หน่วยงานขาย Frontline รับทราบและศึกษาทำความเข้าใจกับเนื้อหาการเตรียมความพร้อมก่อนออกบูธ เพื่อให้สอดคล้องกับประกาศของ ธปท. เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์

All Frontline employees must be aware of CF Booth Control.
In particular, all Sales & Group Leaders should ensure that they know what to do, how to use and control.
"Take care of things as same as their belongings"

Objectives

1. Operation

เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการ
การดำเนินงาน การกระจาย
อุปกรณ์ให้สามารถใช้กันได้
อย่างทั่วถึง รวมถึงการดูแล
รักษาทรัพย์สิน

2. Report

เพื่อให้เกิดการจัดทำ และมีการ
ควบคุมดูแลจำนวนอุปกรณ์
ส่งเสริมการขายโดยบันทึกไว้
เป็นหลักฐาน

3. Internal Control

เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตาม
ระเบียบ / เกณฑ์ที่สายงาน CF
ได้กำหนดขึ้น

Material : (1) Backdrop



- 1) Size 3x3 Meters
- 2) Size 2x2 Meters

Material : (2) Counter Booth

Type I : Counter Pop Up หน้าตรง
(Launched on Aug 18, 2020)
Size: W 137 x D 40 x H 90 cm.



Type II : PR Counter
(Launched on Jun 18, 2021)
Size: Counter W 73 x D 35 x H 180 cm.
Top W 80 x L 42 cm.



P-Loan



Cash Card



Home Loan

Pending
CTL/CQC



SME

Material : (3) Roll Up

Type I : Launched on Aug 18, 2020

P-Loan

Cash Card

H-Loan

CTL

CQC

SME Car3X

SME Freedom

SME x3

Optimise Your Opportunities
Tel. 02 165 5555



**ต้องการเงินก้อน
ผ่อนจ่ายสบายๆ**
สินเชื่อส่วนบุคคล
KKP PERSONAL LOAN

- ไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน
- ผ่อนสบาย กับดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก
- วงเงินอนุมัติสูงสุด 1,500,000 บาท
- รับเงินทันที ภายใน 1 วัน (หลังตรวจสอบรายได้)

สนใจโทร 02 165 5555

*เงื่อนไขการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของบริษัท

Optimise Your Opportunities
Tel. 02 165 5555



**เงินสดพร้อมใช้
กดฟรีทันทีได้ทั่วโลก**
บัตรเครดิตเงินสด
KKP CASH CARD

- ฟรีค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสด
- ฟรีค่าธรรมเนียมรายปี
- สามารถทำบัตรเครดิตค้ำประกัน
- รับส่วนลดร้านค้าที่มีเครือข่าย

สนใจโทร 02 165 5555

*เงื่อนไขการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของบริษัท

Optimise Your Opportunities
Tel. 02 165 5555



**ความสุข
เริ่มต้นด้วยการมีบ้าน**
ผ่อนสบาย ดอกเบี้ยต่ำ ใหวงเงินสูง

สินเชื่อบ้าน
KKP HOME LOAN

- วงเงินอนุมัติสูงสุด 50 ล้านบาท*
- วงเงินอนุมัติสูงสุด 100% ของราคาประเมิน*
- ผ่อนสบาย มากสูงสุด 30 ปี
- ทุวงเงินได้สูงสุด 4 คน*

สนใจโทร. 02 165 5555

*เงื่อนไขการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของบริษัท

Optimise Your Opportunities
Tel. 02 165 5555



**รับเงินไว โปะได้
ไม่เสีย VAT**
รถกู้เงินด่วน ไม่โอนเล่ม
CAR TITLE LOAN

สนใจโทร. 02 165 5555

*เงื่อนไขการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของบริษัท

Optimise Your Opportunities
Tel. 02 165 5555



มีรถขับ มีเงินใช้
รถกู้เงินด่วน คาร์คิกแคช
CAR QUICK CASH

65 5555

มีรถขับ มีเงินใช้
รถกู้เงินด่วน คาร์คิกแคช
CAR QUICK CASH

- วงเงินสินเชื่อสูงสุด 5 ล้านบาท
- ผ่อนสบายมากสูงสุด 72 เดือน
- สมัครง่าย เอกสารไม่ยุ่งยาก

สนใจโทร 02 165 5555

*เงื่อนไขการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของบริษัท

Optimise Your Opportunities
Tel. 02 165 5555



สู้ด้วยรถ โตไปด้วยกัน
ใช้รถยนต์เป็นหลักประกัน
KKP SME CAR3X

- วงเงินสูงสุด 3 เท่าของมูลค่าประเมินรถยนต์
- วงเงินอนุมัติสูงสุด 5 ล้านบาท
- ผ่อนสบายมากสูงสุด 72 เดือน

สนใจโทร. 02 165 5555

*เงื่อนไขการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของบริษัท

Optimise Your Opportunities
Tel. 02 165 5555



อิสระสู่การขยายธุรกิจ
ใช้ชื่อจำกัดเป็นหลักประกัน
KKP SME FREEDOM

- สมัครง่าย ไม่ต้องมีหลักประกัน
- วงเงินอนุมัติสูงสุด 5 ล้านบาท*
- รับเงินทันทีภายใน 7 วัน*

สนใจโทร 02 165 5555

*เงื่อนไขการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของบริษัท

Optimise Your Opportunities
Tel. 02 165 5555



ยิ่งขยาย ยิ่งเติบโต
ใช้ชื่อสหฯ เป็นหลักประกัน
KKP SME X3

- วงเงินอนุมัติสูงสุด 3 เท่า
- วงเงินสินเชื่อสูงสุด 15 ล้านบาท
- ระยะเวลาก่อนชำระสูงสุด 20 ปี

สนใจโทร. 02 165 5555

*เงื่อนไขการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของบริษัท

Material : (3) Roll Up (Cont.)

Type II : Launched on Jun 18, 2021

P-Loan

Cash Card

H-Loan

HL Refinance

CTL / CQC

SME Car3X

SME Freedom

SME FDL

SME x3

Pending
CTL/CQC

Optimise Your Opportunities
Tel. 02-145 8888



50

สินเชื่อส่วนบุคคล
KKP PERSONAL LOAN
จากธนาคารเกียรตินาคินภัทร
ต้องการเงินก้อน ผ่อนจ่ายสบายๆ

- ดอกเบี้ยต่ำ
ตั้งแต่ 9.99% ต่อปี*
- ดอกเบี้ยเดียวตลอดอายุสัญญา
(แบบคงที่/constant)
- เอกสารน้อย
ไม่กี่ฉบับ
- วงเงินอนุมัติสูงสุด 5 เท่าของรายได้
(ไม่เกิน 1,500,000 บาท)*

*วงเงินอนุมัติขึ้นอยู่กับรายได้

Optimise Your Opportunities
Tel. 02-145 8888



50

บัตรกดเงินสด
KKP CASH CARD
จากธนาคารเกียรตินาคินภัทร
บัตรเดี่ยวยิบ ครบเครื่องเรื่องเงิน

- กดเงินสดได้ทุกตู้
ไม่จำกัดธนาคารกดเงินตามตู้ที่มีบริการกดเงิน
- โทรสั่งเงินสดทันใจ
รับเงินได้ภายใน 1 ชม.
- เงินเต็มทุกไลฟ์สไตล์
บริการทั้ง Online Banking, ATM, QR Code
- ช่วยคืนภาษี
ถ้าเงินใช้เพื่อซื้อสินค้า
- สมัครง่าย
แค่ถ่ายรูปและสแกนบัตร

*วงเงินอนุมัติขึ้นอยู่กับรายได้

Optimise Your Opportunities
Tel. 02-145 8888



50

สินเชื่อบ้าน
KKP HOME LOAN
จากธนาคารเกียรตินาคินภัทร
ความสุขเริ่มต้นด้วยการมีบ้านดีๆ

- พร้อมให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ
- บริการรวดเร็วทันใจ
- วงเงินอนุมัติสูงสุด 50 ล้านบาท
- กู้รวมได้สูงสุดถึง 4 คน

*วงเงินอนุมัติขึ้นอยู่กับรายได้

Optimise Your Opportunities
Tel. 02-145 8888



50

สินเชื่อบ้านรีไฟแนนซ์
KKP HOME LOAN REFINANCE
ธนาคารเกียรตินาคินภัทร
หนักที่อื่น เบาที่เรามา

- ดอกเบี้ยลดลง
- ผ่อนสบายมากขึ้น
- ขวงเงินเพิ่มได้
- มีบ้าน = มีเงิน

*วงเงินอนุมัติขึ้นอยู่กับรายได้

Optimise Your Opportunities
Tel. 02-145 8888



50

สินเชื่อธุรกิจ
KKP SME รถคุณสาม
จากธนาคารเกียรตินาคินภัทร
สู้ด้วยรถ โตไปด้วยกัน
กับเงินทุนสูงสุด 5 เท่า

- วงเงินสูงสุด 5 ล้านบาท
- ผ่อนสบายนานสูงสุด 72 เดือน
- ใช้รถในการขนส่งสินค้า
ได้ถึง 5 คันต่อราย
- ฟรี ค่าธรรมเนียม บสย.

*วงเงินอนุมัติขึ้นอยู่กับรายได้

Optimise Your Opportunities
Tel. 02-145 8888



50

สินเชื่อธุรกิจ
KKP SME FREEDOM
จากธนาคารเกียรตินาคินภัทร
ทางเลือกที่ดีกว่า
กับเงินทุนขยายธุรกิจ
แบบไม่ต้องใช้หลักประกัน

- สมัครง่าย ไม่ต้องมีหลักประกัน
- วงเงินสูงสุด 5 ล้านบาท
- ดอกเบี้ยลดขั้น ลดดอกเบี้ย
- ฟรี ค่าธรรมเนียม บสย.

*วงเงินอนุมัติขึ้นอยู่กับรายได้

Optimise Your Opportunities
Tel. 02-145 8888



50

สินเชื่อเพื่อคนค้าขาย
KKP SME LIGHT
จากธนาคารเกียรตินาคินภัทร
หมดกังวลดอกเบี้ยรายวัน
หมุนเงินไม่ทันเราช่วยได้

- กู้ง่าย
ดอกเบี้ยไม่แพง
- ค้าขายรับเงินสดก็กู้ได้
- ไม่ต้องมีทะเบียนการค้า
- ไม่ต้องใช้หลักประกัน

*วงเงินอนุมัติขึ้นอยู่กับรายได้

Optimise Your Opportunities
Tel. 02-145 8888



50

สินเชื่อธุรกิจ
KKP SME คุณสาม
จากธนาคารเกียรตินาคินภัทร
ยิ่งขยาย ยิ่งเติบโต
เงินทุนเพิ่มสภาพคล่องให้ธุรกิจ

- ใช้สิ่งหาๆ เป็นหลักประกัน
- กู้ได้สูงสุด 3 เท่าของหลักประกัน
- วงเงินสูงสุด 20 ล้านบาท
- ผ่อนสบายนานสูงสุด 20 ปี

*วงเงินอนุมัติขึ้นอยู่กับรายได้

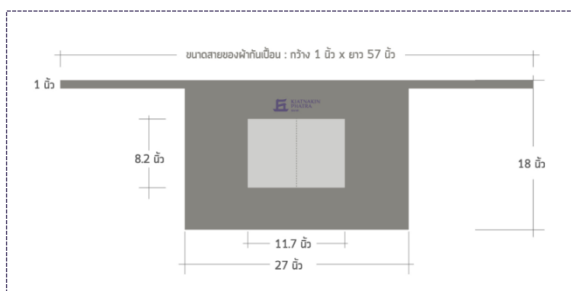
Size : 80 x 200 cm.

Material : Others



(4) ผ้ากันเปื้อนแบบครึ่งตัว (Apron)

Size : W 27 x H 18 inches



(5) เป้ ธงญี่ปุ่น (Backpack Banner)

Size : W 50 x H 106 cm.



(6) ร่มสนามออกบูธ (Outdoor Patio Umbrella)

Size : 50 inches

(7) โต๊ะ - เก้าอี้



แบบจำลอง

(8) Printer

Y2021 : Ricoh SP (230SFNw)





Booth Activity Readiness

ข้อมูลสรุปเตรียมก่อนออกบูธ

Readiness

การประชาสัมพันธ์	สิ่งที่ต้องทำ	สิ่งที่ห้ามทำ
(1) การออกบูธ (ยื่นประจำที่บูธ) หรือ ยานพาหนะเคลื่อนที่ (Loan Truck) ให้บริการเป็นหลักแหล่งไม่เกิน 30 วัน	ต้องอธิบายข้อมูลขั้นต่ำตามเกณฑ์ Market Conduct และมอบ Sales Sheet ให้กับลูกค้า ทุกครั้ง หากลูกค้าสนใจสมัครสินเชื่อให้นำการกรอกใบคำขอและขอเอกสารประกอบการขอสินเชื่อ	ห้ามเดินนอกพื้นที่ตามที่เจ้าของพื้นที่กำหนด
(2) การเดิน Troop ออกนอกพื้นที่บูธ	เดินแจกใบปลิว, Sales Sheet, ชุดใบคำขอให้ลูกค้า <u>หากลูกค้าสนใจ</u> หน่วยงานขายจะต้องชวนลูกค้ามาที่บูธ เพื่อมาทำการขายตามเกณฑ์ Market Conduct เพราะ 1) ธปท. ยังกำหนดให้ขาย ณ สถานที่เป็นหลักแหล่ง 2) ธปท. ยังไม่อนุญาตให้ขายแบบ knock door <u>หากลูกค้าไม่สะดวกไปที่บูธ</u> ลูกค้าสามารถเลือกที่จะให้หน่วยงานขายดำเนินการ 1) ให้บริการเป็นการส่วนตัว - เป็นการขออนัดหมายล่วงหน้าเพื่อไปเก็บเอกสารพร้อมเสนอขายอธิบายข้อมูลขั้นต่ำตามเกณฑ์ Market Conduct และมอบ Sales Sheet ตามวัน-เวลา-สถานที่ลูกค้าสะดวก หรือ 2) ติดต่อเสนอขายทางโทรศัพท์ โดยดำเนินการตามแบบการประชาสัมพันธ์ข้อ (4)	ห้ามเสนอขายขณะเดิน Troop ออกนอกพื้นที่บูธ

Readiness (Cont.)

การประชาสัมพันธ์	สิ่งที่ต้องทำ	สิ่งที่ห้ามทำ
(3) การจ้างคนนอกยื่นแจกใบปลิวธนาคาร หรือ ติดต่อกับบริษัท/ห้างฯลฯ เพื่อให้จัดรับบัตรจอดรถ/รปภ. แจกใบปลิวธนาคาร	ใบปลิวของธนาคาร มีระบุชื่อผู้แทนการตลาดเพื่อให้ลูกค้าได้ติดต่อกลับ	ห้ามจัดทำใบปลิวขึ้นมาเองโดยไม่ได้ขออนุญาตจากธนาคาร
(4) ลูกค้าอนุญาตให้เราติดต่อทางโทรศัพท์ หรือลูกค้าแนะนำคนให้เราติดต่อเสนอขาย	1) ขออนุญาตลูกค้าลงนามในเอกสารใบแนะนำผลิตภัณฑ์ หรือ ใบ Refer (แบบฟอร์มฯ ผ่านความเห็นชอบจากทีม PDPA) 2) ส่งเอกสารที่ลูกค้าลงนามแล้วให้ธนาคารบันทึกในระบบธนาคาร 3) ก่อนโทรออกต้องเช็คกับระบบ Call Verify, เสนอขายโดยแจ้งข้อมูลตาม Selling Guideline และใช้ Sales Sheet ฉบับล่าสุด โดยลูกค้าจะต้องได้รับ Sales Sheet ก่อนตัดสินใจสมัครผลิตภัณฑ์	ห้ามติดต่อลูกค้าโดยที่ลูกค้าไม่ได้รับความยินยอม หรือ ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อได้มาโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่เป็นไปตามนโยบายภายในของธนาคาร

อ้างอิง

- (1) ประกาศ ธปท.ที่ สกส. 1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ข้อ 4.1.3 และ 4.2.2
- (2) ประกาศ ธปท.ที่ สนส.15/2563 เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ (banking channel) ข้อ 5.3.1(2)

List of document / material for booth activity

List of document	Material
1) หนังสือขอออกบูธลงนามโดยประธานสาย (ขึ้นอยู่กับเจ้าของพื้นที่) 2) ใบปลิว (Leaflet) / โบรชัวร์ (Brochure) 3) Sales Sheet 4) ชุดใบคำขอสินเชื่อ + แบบฟอร์มต่างๆ ที่ลูกค้าต้องลงนาม 5) ใบเปิดเผยรายการการออกบูธ 6) ใบแนะนำผลิตภัณฑ์ หรือ ใบ Refer	1) Backdrop 2) Counter 3) Roll Up 4) อื่น ๆ เช่น ผ้ากันเปื้อน, เป้ ธงญี่ปุ่น, รมสนาม, โต๊ะ & เก้าอี้, เครื่องถ่ายเอกสาร, กล้องใส่โบรชัวร์ เป็นต้น ** ควรมี Roll up เป็นอย่างน้อย ** (Refer to Material on page 6 - 11)

List of document (No 1)



ตัวอย่างข้อความ

จดหมายขอออกบูธ (ทราบวัน & เวลา)

Step

1. หน่วยงานขายแจ้ง Sales Co จัดทำหนังสือขอออกบูธ
2. Sales Co กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มหนังสือขอออกบูธ และส่งไฟล์ทางอีเมลให้
 - 2.1) K.Chuleetorn, Office Manager
 - 2.2) K.Supamas, Process & Business Support
3. Process & Business Support ตรวจสอบความสมบูรณ์ และแจ้ง Office Manager ส่งพิมพ์หนังสือขอออกบูธด้วยกระดาษหัวจดหมายธนาคาร
4. Officer Manager เสนอประธานสายลงนาม และส่งหนังสือขอออกบูธใส่ซองปิดผนึกให้หน่วยงานขาย
5. หน่วยงานขายยื่นหนังสือขอออกบูธกับเจ้าของสถานที่

หมายเหตุ : Sales Co ใช้แบบฟอร์มหนังสือขอออกบูธที่ผ่านการทบทวนจาก Legal & Compliance แล้วเท่านั้น

ที่ DSA-2564/06-001

วันที่ 1 มิถุนายน 2564

เรื่อง ขออนุญาตออกบูธเพื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน)

เรียน คุณXXXX XXXXXXX

ผู้จัดการXXXXXXXX

ด้วย ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) ("ธนาคาร") มีความประสงค์จะประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ได้แก่ **สินเชื่อบัตรเครดิตเงินสด KK Cash Card** รวมทั้งนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่างๆ ของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ให้แก่พนักงานของ XXXXXXXXXXXXXXX

ธนาคารจึงใคร่ขออนุญาตจากท่านในการออกบูธเพื่อดำเนินกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของธนาคารภายในพื้นที่ของสำนักงานXXXXXXXX โดยในการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว ทางเจ้าหน้าที่ของธนาคารจะมีการให้บริการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ข้างต้น ซึ่งมีกำหนดระยะเวลาทั้งสิ้น 3 วัน ในระหว่างวันที่ 25 - 27 มิถุนายน 2564 ตั้งแต่เวลา 08:00 - 10:00 น. ณ บริเวณศาลาหน้าสำนักงานXXXXXXXXXXXX โดยธนาคารจะขออนุญาตเข้าไปจัดเตรียมอุปกรณ์การออกบูธ ตั้งแต่เวลา 07:00 - 08:00 น.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายภัทรพงศ์ รักตะบุตร)

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่

ประธานสายธุรกิจสินเชื่อรายย่อย

สายธุรกิจสินเชื่อรายย่อย

ชื่อนามสกุล TM โทร 02-055-XXXX

List of document (No 1) (Cont.)



ตัวอย่างข้อความ
จดหมายขออนุญาต (ไม่ทราบวัน & เวลา)

Step

1. หน่วยงานขายแจ้ง Sales Co จัดทำหนังสือขออนุญาต
2. Sales Co กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มหนังสือขออนุญาต และส่งไฟล์ทางอีเมลให้
 - 2.1) K.Chuleetorn, Office Manager
 - 2.2) K.Supamas, Process & Business Support
3. Process & Business Support ตรวจสอบความสมบูรณ์ และแจ้ง Office Manager ส่งพิมพ์หนังสือขออนุญาตด้วยกระดาษหัวจดหมายธนาคาร
4. Officer Manager เสนอประธานสายลงนาม และส่งหนังสือขออนุญาตใส่ซองปิดผนึกให้หน่วยงานขาย
5. หน่วยงานขายยื่นหนังสือขออนุญาตกับเจ้าของสถานที่

หมายเหตุ : Sales Co ใช้แบบฟอร์มหนังสือขออนุญาตที่ผ่านการทบทวนจาก Legal & Compliance แล้วเท่านั้น

ที่ B-001/2564

วันที่ 1 มิถุนายน 2564

เรื่อง ขออนุญาตออกบัตรเพื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน)

เรียน กรรมการผู้จัดการด้านการคลัง กลุ่มบริษัทXXXXXXX

ด้วย ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) ("ธนาคาร") มีความประสงค์จะประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร อันได้แก่ สินเชื่อส่วนบุคคล, บัตรกดเงินสด KK Cash Card, สินเชื่อบ้าน KK Home Loan, สินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์, เงินฝาก และกองทุนรวม รวมทั้งนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่างๆ ของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ให้แก่พนักงานของกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์

ดังนั้น ธนาคารจึงได้ขออนุญาตจากท่านในการออกบัตรเพื่อดำเนินกิจกรรมประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ภายในบริเวณพื้นที่ของXXXXXXX โดยในการดำเนินการดังกล่าว ทางเจ้าหน้าที่ของธนาคารจะมีการให้บริการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ธนาคารข้างต้น ตามตารางเวลาที่บริษัทXXXXXXX เป็นผู้กำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต และธนาคารขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายภัทรพงศ์ รักษะบุตร)

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่

ประธานสายธุรกิจสินเชื่อรายย่อย

สายธุรกิจสินเชื่อรายย่อย

ชื่อ นามสกุล TM โทร 02-055-XXXX

List of document (No 1) (Cont.)



ตัวอย่างข้อความ
จดหมายขอแจกใบปลิวแนะนำผลิตภัณฑ์
(ทราบวัน & เวลา)

Step

1. หน่วยงานขายแจ้ง Sales Co จัดทำหนังสือขออนุญาต
2. Sales Co กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มหนังสือขออนุญาต และส่งไฟล์ทางอีเมลให้
 - 2.1) K.Chuleetorn, Office Manager
 - 2.2) K.Supamas, Process & Business Support
3. Process & Business Support ตรวจสอบความสมบูรณ์ และแจ้ง Office Manager ส่งพิมพ์หนังสือขออนุญาตด้วยกระดาษหัวจดหมายธนาคาร
4. Officer Manager เสนอประธานสายลงนาม และส่งหนังสือขออนุญาตใส่ซองปิดผนึกให้หน่วยงานขาย
5. หน่วยงานขายยื่นหนังสือขออนุญาตกับเจ้าของสถานที่

หมายเหตุ : Sales Co ใช้แบบฟอร์มหนังสือขออนุญาตที่ผ่านการทบทวนจาก Legal & Compliance แล้วเท่านั้น

ที่ B-008/2564

วันที่ 1 มิถุนายน 2564

เรื่อง ขออนุญาตประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ KK SME Car3X ของธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน)

เรียน ผู้จัดการนิติบุคคล XXXXXX

ด้วย ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) ("ธนาคาร") มีความประสงค์จะประชาสัมพันธ์สินเชื่อ **KK SME Car3X** ("ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ") ของธนาคาร รวมทั้งนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่างๆ ของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อดังกล่าวให้แก่เจ้าของกิจการในตลาดไท ("ตลาด")

ดังนั้น ธนาคารจึงใคร่ขออนุญาตจากท่านในการให้เจ้าหน้าที่ของธนาคารเข้าพื้นที่ของตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ โดยแจกใบปลิวข้อมูลผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคาร พร้อมทั้งแนะนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อและให้คำปรึกษากับเจ้าของกิจการในตลาด ในวันที่ **พุธที่ 8 มิถุนายน 2564 ตั้งแต่เวลา 08.00 - 15.00 น.**

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายภัทรพงศ์ ริกตะบุตร)
รองกรรมการผู้จัดการใหญ่
ประธานสายธุรกิจสินเชื่อรายย่อย

สายธุรกิจสินเชื่อรายย่อย
ชื่อ นามสกุล TM โทร 02-055-XXXX

List of document (No 5)



ใบเปิดเผยรายการออกบูธ
ควรติดในจุดที่ลูกค้ามองเห็นได้



ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน)

สถานที่ออกบูธ _____

วันที่ _____ เวลา _____

|

ติดต่อสอบถามเพิ่มเติม / พนักงานผู้ดูแลการให้บริการ

คุณ _____ Tel. _____

คุณ _____ Tel. _____

ติดต่อ/สอบถาม ปัญหาการใช้บริการ ติดต่อ KKP Contact Center 02 165 5555

List of document (No 6)



ใบแนะนำผลิตภัณฑ์

กรณีลูกค้ายินยอมให้ธนาคารติดต่อเสนอขาย

แบบฟอร์มปัจจุบัน ver. Apr_2021

เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 19/04/2021 เป็นต้นไป

Next Step

1. หน่วยงานขายนำส่งแบบฟอร์มฯ ที่ลูกค้าลงนามแล้ว พร้อมใบปะหน้าให้กับทีม Retail Loan Support
2. ทีม Retail Loan Support ตรวจสอบเอกสาร + บันทึกข้อมูลพร้อมแนบแบบฟอร์มฯ ให้ครบถ้วนบนระบบ CSM (module whitelist) + ทิ้งแบบฟอร์มในถุงทำลายทันที

Confidential

KIATNAKIN PHATRA BANK

สมัครบริการนำเสนอ/แนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ สิทธิประโยชน์ และข้อเสนอพิเศษ

ชื่อ - นามสกุล (ตัวจริง) _____

หมายเลขติดต่อ _____

หมายเหตุ:

1. หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือต้องการยกเลิกบริการ โปรดติดต่อ KKP Contact Center โทร. 02 165 5555
2. ท่านสามารถอ่านรายละเอียดและรับทราบประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ที่ปรากฏในเว็บไซต์ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร www.kkplg.com/dataprotection หรือ เว็บไซต์ในโครงการบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทรได้

ลงชื่อ.....ผู้สมัคร

วันที่สมัคร / /

สำหรับเจ้าหน้าที่ธนาคาร

ผู้รับข้อมูลชื่อ - นามสกุล _____ Sales ID _____

หัวหน้าผู้รับข้อมูลลงนามรับทราบการรับข้อมูล _____

แบบฟอร์มสมัครบริการนำเสนอ / แนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ สิทธิประโยชน์ และข้อเสนอพิเศษ Version Apr_2021

List of document (No 6) (Cont.)



ใบ Refer

กรณีลูกค้าแนะนำคนให้ธนาคารติดต่อเสนอขาย

แบบฟอร์มปัจจุบัน ver. Apr_2021
เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 19/04/2021 เป็นต้นไป

Next Step

1. เมื่อมีการโทรศัพท์ติดต่อผู้ถูกแนะนำ และได้รับการสอบถามถึงแหล่งที่มาของข้อมูล Sales ควรแจ้งผู้ถูกแนะนำได้ทันทีว่า...ได้ข้อมูลจากผู้แนะนำ โดยหากผู้ถูกแนะนำไม่สนใจในผลิตภัณฑ์ ที่นำเสนอ ขอให้ Sales กล่าวขอภัยและยุติการสนทนา
2. หน่วยงานขายนำส่งแบบฟอร์มฯ ที่ลูกค้าลงนามแล้ว พร้อมใบปะหน้าให้กับทีม Retail Loan Support
3. ทีม Retail Loan Support ตรวจสอบเอกสาร + บันทึกข้อมูลพร้อมแนบแบบฟอร์มฯ ให้ครบถ้วนบนระบบ CSM (module whitelist) + ทิ้งแบบฟอร์มในถังทำลายทันที

KIATNAKIN PHATRA BANK Confidential

แบบฟอร์มแนะนำบุคคลที่มีความประสงค์รับทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร

ผู้แนะนำ

ชื่อ - นามสกุล (ตัวบรรจง) _____

หมายเลขติดต่อ _____

ผู้ถูกแนะนำ

ชื่อ - นามสกุล (ตัวบรรจง) _____

หมายเลขติดต่อ _____

หมายเหตุ:
ข้าพเจ้าได้อ่านรายละเอียดและรับทราบประกาศความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ที่ปรากฏในเว็บไซต์ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร www.kkplg.com/dataprotection หรือช่องทางอื่นใดของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร และข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้าพเจ้าได้แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับประกาศความเป็นส่วนตัวดังกล่าวแก่บุคคลที่ข้าพเจ้าต้องการแนะนำทราบแล้ว และข้าพเจ้าได้รับความยินยอมจากบุคคลที่ข้าพเจ้าต้องการแนะนำ ในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลดังกล่าวตามรายละเอียดที่ข้าพเจ้าได้ไม่ไว้ข้างต้นแก่ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) ("ธนาคาร") เพื่อการติดต่อและนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคาร

ลงชื่อ.....ผู้แนะนำ
วันที่ / /

.....

สำหรับเจ้าหน้าที่ธนาคาร

ผู้รับข้อมูลชื่อ - นามสกุล _____ Sales ID _____

หัวหน้าผู้รับข้อมูลลงนามรับทราบการรับข้อมูล _____

แบบฟอร์มแนะนำบุคคลที่มีความประสงค์รับทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร Version Apr_2021

Agenda

- เกณฑ์ทางการ : การออกบูธและเสนอขายผลิตภัณฑ์
- อุปกรณ์และเอกสารต่าง ๆ ที่ต้องเตรียมก่อนออกบูธ
- ขั้นตอนการทำงาน



เกณฑ์ทางการ : การออกบูธ และเสนอขายผลิตภัณฑ์

1) ช่วงเวลาการเสนอขายผลิตภัณฑ์ธนาคาร (ออกบูธ)

เกณฑ์ธปท. และประกาศศคบ. ไม่ได้กำหนดช่วงเวลาในการติดต่อลูกค้า

ช่วงเวลาเปิด-ปิดบูธให้อิงตามพื้นที่ที่ขยายได้ตกลงไว้กับเจ้าของสถานที่ตั้งบูธ / หนังสือออกบูธ โดยจะต้องระมัดระวังไม่ให้เป็นการรบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เว้นแต่ลูกค้ามีความประสงค์ขอข้อมูลเอง

2) การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) สกส.1/2561

เปิดเผยข้อมูลขั้นต่ำของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (แนบ 4) ให้ลูกค้ารับทราบก่อนตัดสินใจสมัคร โดยให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง ใช้ Sales Sheet ประกอบการอธิบายผลิตภัณฑ์ และนำส่ง Sales Sheet ให้ลูกค้าทุกครั้ง

3) ป้ายข้อความที่ต้องเปิดเผยที่สถานที่ตั้งบูธ สนส.3/2561 เกี่ยวกับการธนาคารนอกสถานที่

ติดแบบฟอร์ม "ป้ายข้อความ" ติดไว้สถานที่ตั้งบูธ เช่น โต๊ะออกบูธ / บริเวณที่เห็นได้ชัดเจน

ติดบัตรพนักงาน หรือใส่ uniform ที่กำหนดตลอดการให้บริการ

	
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	
สถานที่ออกบูธ _____	
วันที่ _____ เวลา _____	
ติดต่อสอบถามเพิ่มเติม / พนักงานผู้ดูแลการให้บริการ	
คุณ _____ Tel. _____	
คุณ _____ Tel. _____	
ติดต่อ/สอบถาม ปัญหาการใช้งาน ติดต่อ KKP Contact Center 0 2165 5555	



อุปกรณ์และเอกสารต่างๆ ที่ต้องเตรียมก่อนออกรับ

เอกสาร

หนังสือขออกรับ

- แบบฟอร์มหนังสือขออกรับมี 12 แบบผ่านการทบทวนจาก L&C (โปรดติดต่อ Sales Co)
- หนังสือขอตั้งบูธ ประธานสายมีอำนาจลงนามเท่านั้น

ชุดใบคำขอสินเชื่อ

แบบฟอร์มต่างๆ ที่ลูกค้าต้องลงนาม

Sales Sheet

ใบโบรชัวร์ / Leaflet

ใบเปิดเผยตารางการออกรับ (ป้ายข้อความ - แบบ1)

ใบ Contact Log F2F (แบบฟอร์มที่ใช้บันทึกข้อมูลลูกค้าที่สมัคร/
ลงทะเบียนให้รายชื่อไว้ที่บูธ – แบบ2)

อุปกรณ์

- **Roll up/ Counter/ Backdrop/ โต๊ะ/ เก้าอี้/ รมสนาม/ กล้อง**
ใส่โบรชัวร์ เป็นต้น

(ควรมี **Roll up** เป็นอย่างน้อย)

Backdrop & Counter



Roll up



ขั้นตอนการทำงาน (1/3)

ทีมขายติดต่อขอเข้าใช้พื้นที่ ประสานงานขอหนังสือออกบูธกับ Sales Co และยื่นหนังสือขที่ปธ.สายลงนามให้เจ้าของสถานที่

ติดตั้งอุปกรณ์การออกบูธ + ใบประกาศเปิดเผยตารางการออกบูธ + แจก Leaflet + ชี้แจงข้อมูลผลิตภัณฑ์ตาม Sales Sheet + ส่งมอบ Sales Sheet ให้ลูกค้าที่สนใจสมัครผลิตภัณฑ์ทุกราย

**** สำหรับลูกค้าที่ไม่ได้ทำการสมัครที่บูธ แต่สนใจสมัครผลิตภัณฑ์และอนุญาตให้ติดต่อกลับ ต้องดำเนินการดังนี้ ****

- 1) ขอให้ลูกค้าลงทะเบียน ชื่อ และเบอร์โทรศัพท์ด้วยตัวลูกค้าเองในใบ Contact Log
- 2) ต้องแจ้งลูกค้าว่า "ธนาคารจะติดต่อกลับเพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์ตามที่ได้ให้เบอร์ติดต่อไว้" (เป็นหมายเหตุใน Contact Log)

ช่วงเวลาเปิด-ปิดบูธให้อิงตามที่ทีมขายได้ตกลงไว้กับเจ้าของสถานที่ตั้งบูธ/หนังสือออกบูธ โดยจะต้องอยู่ในกรอบเวลาตามแต่ละผลิตภัณฑ์ และระมัดระวังไม่ให้เป็นการรบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เว้นแต่ลูกค้ามีความประสงค์ขอข้อมูลเอง

กรณีลูกค้าสนใจผลิตภัณฑ์สินเชื่อบายย้อย → อธิบายวิธีการกรอกใบคำขอสินเชื่อผลิตภัณฑ์ธนาคารให้ลูกค้ารับทราบ และนัดวันเพื่อรับเอกสารเพิ่มเติมประกอบการสมัคร (หากมี)

บันทึกข้อมูลสรุปเคสที่ลูกค้าสมัครที่บูธในใบ Contact Log

ขั้นตอนการทำงาน (2/3)

กรณีลูกค้าสนใจผลิตภัณฑ์ประกันพร้อมกับผลิตภัณฑ์ธนาคาร

- ผู้แทนการตลาดจะขอชื่อและเบอร์ติดต่อลูกค้า นำส่งให้ TM ที่เป็นพนักงานธนาคารที่มีใบอนุญาตฯ เป็นผู้ดำเนินการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันที่สาขาของธนาคาร

กรณีรับเอกสารของลูกค้า (นาย ก.) รายที่นัดไว้ แล้วลูกค้า (นาย ข. นาย ค.) รายอื่นๆ สนใจผลิตภัณฑ์

- ผู้แทนการตลาดสามารถแจ้งรายละเอียดผลิตภัณฑ์เบื้องต้น พร้อมมอบ Sales Sheet และใบสมัครให้ลูกค้ากรอกและลงนามได้เลย

หลังจากที่ทีมขายปิดบูธแล้ว มีลูกค้าเดินเข้ามาที่บูธ

- ทีมขายสามารถให้ข้อมูลตามความเหมาะสมตามที่ลูกค้าร้องขอ

ขั้นตอนการทำงาน (3/3)

กรณีลูกค้าสนใจสมัครผลิตภัณฑ์อื่นๆนอกเหนือจากที่ผู้แทนการตลาดนำเสนอขาย ให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- ผู้แทนการตลาดเข้า Referral Web Link โดยใช้มือถือ <http://www.kiatnakin.co.th/slm/SaleRefer>

กดเลือกผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าสนใจสมัคร เช่น เงินฝาก, สินเชื่อส่วนบุคคล (P-Loan, Cash Card), สินเชื่อบ้าน, ประกันชีวิต, สินเชื่อ SME (Car 3x. Freedom, x3) และผลิตภัณฑ์การลงทุน

- กรอกข้อมูลเฉพาะช่องที่มีดอกจันสีแดง หลังจากนั้น กด “ตกลง”

- ☐ ข้อมูลลูกค้า (ชื่อ, นามสกุล, เบอร์โทรศัพท์มือถือ)
- ☐ ข้อมูลผู้แทนการตลาด (รหัสพนักงาน, User Name)
- ☐ ข้อมูล Owner (เลือกผู้รับ Lead เพื่อดำเนินการต่อ)

- หากมีข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้คนรับเรื่องต่อไปทราบ โปรดกรอกข้อมูลในช่อง “รายละเอียดเพิ่มเติมอื่น” เช่น ลูกค้าสะดวกให้ติดต่อช่วงเวลากี่โมง

- กรอกใส่รหัสความปลอดภัย ตามตัวเลข 6 ตัวที่ปรากฏใต้บรรทัด

- ตรวจสอบข้อมูลอีกครั้ง ก่อนทำการ กดปุ่มคำว่า “ตกลง”

- ☐ หากกรอกข้อมูลในช่องที่บังคับไม่ครบ ระบบจะมีการแจ้งเตือนว่ากรอกช่องไหนไม่สมบูรณ์
- ☐ หากพบว่า หลังจากกดปุ่ม “ตกลง” แล้วระบบแจ้งว่า “รหัสความปลอดภัยไม่ถูกต้อง” กรุณากดปุ่ม “ปิด” แล้วใส่รหัสใหม่ที่ได้ในช่องกรอกใส่รหัสความปลอดภัยอีกครั้ง

- เมื่อทำบันทึกการรายการสมบูรณ์ ระบบจะขึ้นข้อความ “ส่งข้อมูลสำเร็จ Ticket ID” แล้วกดปิด

หมายเหตุ : หากต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ธนาคาร สามารถคลิกปุ่ม “รายละเอียดผลิตภัณฑ์” ซึ่งเชื่อมต่อกับ <http://www.kitanakin.co.th//>

