เฉลยแบบฝึกหัด

หนังสือการขายเบื้องต้น 2

โดย นายสมคิด มิมมา

2.indd 1 10/29/2015 2:44:14 PM

เฉลยแบบฝึกหัด บทที่ 1

ตอนที่ 1 จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดไม่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขาย

ก. การเข้าพบเพื่อเสนอการขาย
ข. การขจัดข้อโต้แย้ง
ค. การออกแบบผลิตภัณฑ์
ง. การปิดการขาย
จ. การแสวงหาลูกค้า

2. ข้อใดเป็นจุดประสงค์สำคัญของการเข้าพบลูกค้า

ก. สร้างมิตรภาพ
ข. เสนอขายสินค้า
ค. เผยแพร่ชื่อเสียงของกิจการ
ง. แสวงหาประสบการณ์
จ. แสวงหาลูกค้าใหม่

3. ข้อใดเป็นเทคนิคการติดตามผลหลังการปิดการขายที่ดีที่สุด

ก. เทคนิคการส่งมอบสินค้า
ข. เทคนิคการติดต่อทางไปรษณีย์
ค. เทคนิคการติดต่อทางโทรศัพท์
ง. เทคนิคการแวะเยี่ยมลูกค้า
จ. เทคนิคการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต

4. พนักงานขายจะใช้วิธีการชักจูงหว่านล้อมให้ผู้บริโภคยอมรับและตัดสินใจซื้อในที่สุด คือข้อใด

ก. ศิลปะการขาย
ข. กระบวนการขาย
ค. จิตวิทยาการขาย
ง. ทฤษฎีการขาย
จ. เทคนิคการขาย

5. ทฤษฎีการขายที่เน้นให้พนักงานขายต้องปฏิบัติตามลำดับขั้นให้ถูกต้องตามกาลเทศะ เพื่อผลสำเร็จในการเสนอขาย หมายถึงทฤษฎีการขายตามข้อใด

ก. ทฤษฎีลำดับขั้นในการตัดสินใจซื้อ หรือทฤษฎี AIDAS

ข. ทฤษฎีแห่งการกระตุ้นและตอบสนอง

ค. ทฤษฎีแห่งความต้องการและความพึงพอใจ

ง. ทฤษฎีการขายตามความถูกต้องของสภาพการณ์

จ. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

6. ทฤษฎีที่มีแนวคิดว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด หมายถึงทฤษฎีใด

ก. ทฤษฎีลำดับขั้นในการตัดสินใจซื้อ หรือทฤษฎี AIDAS

ข. ทฤษฎีแห่งการกระตุ้นและตอบสนอง

ค. ทฤษฎีแห่งความต้องการและความพึงพอใจ

ง. ทฤษฎีการขายตามความถูกต้องของสภาพการณ์

จ. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

7. ปัจจัยสี่เป็นความต้องการระดับใดของมนุษย์ ตามทฤษฎีมาสโลว์

ก. ด้านกายภาพ

ข. ด้านสังคม

ค. ด้านการยกย่อง

ง. ด้านจิตใจ

จ. ด้านการยอมรับ

8. ความต้องการในข้อใดเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์

ก. ด้านภายภาพ

ข. ด้านความปลอดภัย

ค. การยอมรับ

ง. ความสำเร็จสูงสุดในชีวิต

จ. การยกย่อง

9. ข้อใดไม่ใช่กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

ก. การรับรู้ปัญหา
ข. การแสวงหาข้อมูล
ค. การประเมินทางเลือก
ง. การลำดับขั้นการตัดสินใจ
จ. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ

10. ขั้นใดของกระบวนการตัดสินใจซื้อที่ผู้บริโภคจำเป็นต้องเปรียบเทียบข้อมูลก่อนซื้อ

ก. การค้นหาข้อมูล
ข. การตระหนักถึงความต้องการ
ค. การซื้อ
ง. การประเมินผลทางเลือก
จ. การประเมินผลหลังการซื้อ

11. หลังจากผู้บริโภคเกิดความต้องการสินค้า ขั้นต่อไปคือข้อใด

ก. การค้นหาข้อมูล
ข. การประเมินผลทางเลือก
ค. การซื้อ
ง. การประเมินผลหลังการซื้อ
จ. เก็บรวบรวมข้อมูล

12. หลังจากการที่ได้ซื้อผลิตภัณฑ์มา ผู้บริโภคจะเรียนรู้ว่าผลิตภัณฑ์นั้นสามารถแก้ปัญหาได้จริงหรือไม่ สร้างความพอใจให้มากน้อยเพียงใดเมื่อลูกค้าได้รับความพอใจจากการได้บริโภคผลิตภัณฑ์ หมายถึงข้อใด

ก. การค้นหาข้อมูล
ข. การประเมินผลทางเลือก
ค. การซื้อ
ง. การประเมินผลหลังการซื้อ
จ. เก็บรวบรวมข้อมูล

13. นายสมศักดิ์เป็นผู้มีความกระตือรือร้น ความอดทน การเป็นผู้ฟังที่ดี และมีทักษะในการถามคำถาม สมศักดิ์เป็นคนเช่นไร

ก. พัฒนาการขายอยู่เสมอ
ข. ปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จ
ค. สร้างการขายในแบบฉบับของคุณเอง
ง. สร้างพันธมิตร
จ. มีทัศนคติเชิงบวก

14. นางสาวธัญญ่าเป็นคนมองสถานการณ์ตามความเป็นจริง และรับผิดชอบในส่วนของตนเอง นางสาวธัญญ่าเป็นคนเช่นไร

ก. พัฒนาการขายอยู่เสมอ

ข. ปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จ

ค. สร้างการขายในแบบฉบับของคุณเอง

ง. สร้างพันธมิตร

จ. เป็นคนที่มองโลกตามความเป็นจริง และมีความรับผิดชอบ

15. นายธีรธรณ์เป็นคนทำงานอย่างมีระบบ มีความยืดหยุ่น และมีวินัย จะช่วยให้จัดการตัวเองได้ดี นายธีรธรณ์เป็นคนเช่นไร

ก. พัฒนาการขายอยู่เสมอ

ข. ปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จ

ค. สร้างการขายในแบบฉบับของคุณเอง

ง. บริหารเวลา เป้าหมาย และตัวเองให้ดี

จ. มีทัศนคติเชิงบวก

16. ข้อใดหมายถึงจรรยาบรรณ

ก. ข้อกำหนดให้เป็นแนวทางปฏิบัติในแต่ละอาชีพ

ข. ข้อตกลงในการเจรจาเพื่อการซื้อขายของผู้ซื้อและผู้ขาย

ค. ระเบียบปฏิบัติที่ทางราชการกำหนดให้แต่ละกิจการปฏิบัติ

ง. กฎหมายควบคุมความประพฤติของพนักงานขาย

จ. ระเบียบปฏิบัติที่ทุกคนต้องปฏิบัติหากขัดขืนจะถูกลงโทษ

17. สิ่งใดไม่เป็นการทำผิดต่อจรรยาบรรณพนักงานขาย

ก. ติเตียนสินค้าคู่แข่งขันให้ประชาชนเห็นข้อเสีย

ข. เสนอลดราคาสินค้าเพื่อจูงใจลูกค้า

ค. ให้ความสนิทสนมกับลูกค้าให้มากเพื่อให้เกิดความเกรงใจ

ง. รักษาผลประโยชน์ของลูกค้า

จ. ให้ของแถมแก่ลูกค้าที่รู้จักมากกว่าลูกค้าทั่วไป

18. อะไรคือประโยชน์ที่จะทำให้พนักงานขายมีจรรยาบรรณมากที่สุด

ก. รายได้เพิ่ม

ข. มีคนเชื่อถือจำนวนมาก

ค. มีอำนาจ

ง. ผู้บริหารรักใคร่

จ. ชื่อเสียงของกิจการ

19. ข้อใดคือจรรยาบรรณของพนักงานขายที่มีต่อกิจการ

ก. ไม่กล่าวหาสินค้าคู่แข่ง

ข. ให้บริการหลังขายสม่ำเสมอ

ค. ทำงานเต็มเวลา

ง. มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง

จ. ทำงานอื่นไปด้วยพร้อมๆ กัน

20. การขาดจรรยาบรรณต่ออาชีพ จะมีผลต่อพนักงานขายอย่างไร

ก. ขาดความศรัทธาและไม่ก้าวหน้าในอาชีพ

ข. ขาดลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

ค. ขาดประสบการณ์

ง. ขาดความสุข

จ. ขาดรายได้

ตอนที่ 2 จงจับคู่ข้อความที่มีความสัมพันธ์กัน

.....ง.....	1. Selling Psychology	ก. ความเชื่อ
.....ฉ.....	2. Motivation	ข. การประเมินทางเลือก
.....ซ.....	3. Perception	ค. ทัศนคติ
.....ญ.....	4. Learning	ง. จิตวิทยาการขาย
.....ก.....	5. Belief	จ. การแสวงหาข้อมูล
.....ค.....	6. Attitude	ฉ. การจูงใจ
.....ฌ.....	7. Problem Recognition	ช. การตัดสินใจซื้อ
.....จ.....	8. Information Search	ซ. การรับรู้
.....ข.....	9. Alternatives Evaluation	ฌ. การรับรู้ปัญหา
.....ช.....	10. Purchase Decision	ญ. การเรียนรู้

เฉลยแบบฝึกหัด บทที่ 2

ตอนที่ 1 จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ลูกค้ามุ่งหวังคือบุคคลประเภทใด

ก. ผู้มีความต้องการซื้อแต่ไม่มีอำนาจซื้อ

ข. ผู้มีเงินซื้อแต่ไม่มีความต้องการที่จะซื้อ

ค. ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อแต่ไม่มีเงินซื้อ

ง. ผู้มีเงินมีความต้องการและมีอำนาจตัดสินใจซื้อ

จ. ผู้มีเงินมีความต้องการแต่ไม่มีอำนาจตัดสินใจซื้อ

2. การแสวงหาลูกค้าจะทำให้พนักงานขายได้ทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับลูกค้าที่ดีในอนาคต และเป็นการหลีกเลี่ยงการเข้าพบแบบเดาสุ่มเป็นความสำคัญของลูกค้ามุ่งหวังข้อใด

ก. เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานขาย

ข. เป็นการเพิ่มยอดขายให้สูงขึ้น

ค. เป็นการประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่ายในการขาย

ง. เป็นการรักษาจำนวนลูกค้าตามที่บริษัทได้กำหนดไว้

จ. เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

3. คุณสมบัติข้อแรกของลูกค้ามุ่งหวังที่พนักงานขายต้องพิจารณาคือข้อใด

ก. มีความต้องการหรือความจำเป็นในสินค้าที่เสนอขายหรือไม่

ข. มีทางที่จะจ่ายเงินสำหรับสินค้าที่จะซื้อหรือไม่

ค. มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อหรือไม่

ง. มีโอกาสเข้าพบเพื่อเสนอขายได้หรือไม่

จ. มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะซื้อสินค้าหรือไม่

4. ครอบครัวนายสมหวังการตัดสินใจซื้อสินค้าต่างๆ ต้องให้ภรรยาเป็นคนตัดสินใจซื้อ แสดงว่าครอบครัวนี้พนักงานขายต้องพิจารณาถึงคุณสมบัติของลูกค้ามุ่งหวังข้อใด

ก. ความต้องการ

ข. ความสามารถในการซื้อ

ค. ความสามารถในการชำระหนี้

ง. อำนาจในการตัดสินใจซื้อ

จ. ผู้ขายสามารถเข้าถึงได้

5. แหล่งที่มาของลูกค้ามุ่งหวังที่พนักงานขายสามารถหารายชื่อได้ง่ายที่สุด

ก. ฐานข้อมูลลูกค้าเก่า

ข. ให้ลูกค้าเก่าช่วยแนะนำลูกค้าใหม่ให้

ค. การส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสม

ง. การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม

จ. ใช้สื่อออนไลน์ดึงลูกค้าใหม่

6. แหล่งที่มาของลูกค้ามุ่งหวังที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการแสวงหามากที่สุด

ก. ฐานข้อมูลลูกค้าเก่า

ข. ให้ลูกค้าเก่าช่วยแนะนำลูกค้าใหม่ให้

ค. การส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสม

ง. การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม

จ. ใช้สื่อออนไลน์ดึงลูกค้าใหม่

7. ข้อใดคือการหาลูกค้ามุ่งหวังแบบ Bird Dog (สุนัขคาบนก)

ก. แบบตระเวนหา

ข. แบบสังเกตส่วนตัว

ค. แบบโซ่ไม่มีปลาย

ง. แบบเพื่อนและคนที่รู้จักแนะนำ

จ. แบบโฆษณา

8. การหาลูกค้ามุ่งหวังแบบแนะนำจากลูกค้าเก่า ญาติสนิทและแนะนำต่อกันไปเรื่อยๆ เป็นการหาลูกค้ามุ่งหวังแบบใด

ก. แบบตระเวนหา
ข. แบบโฆษณา
ค. แบบศูนย์อิทธิพล
ง. แบบสังเกตส่วนตัว
จ. แบบโซ่ไม่มีปลาย

9. บุคคลที่มีอิทธิพลมากที่สุดในชุมชนคือใคร

ก. ผู้ใหญ่บ้าน
ข. ประชาชนทุกคน
ค. พระสงฆ์
ง. พ่อค้า
จ. ดารา นักร้อง

10. การแสวงหาลูกค้ามุ่งหวังวิธีที่ทำได้ง่ายและสะดวกที่สุดคือวิธีใด

ก. วิธีตระเวนหา
ข. วิธีโฆษณา
ค. วิธีศูนย์อิทธิพล
ง. วิธีสังเกตส่วนตัว
จ. วิธีอาศัยผู้ใกล้ชิด

จงใช้คำตอบต่อไปนี้ตอบคำถามข้อที่ 11 – 13

ก. การตระเวนหา
ข. การสังเกตส่วนตัว
ค. การจัดนิทรรศการ
ง. การจัดงานเลี้ยง
จ. การโฆษณา

11. ใช้กับพนักงานขายหน้าใหม่.....ก.....

12. ร่วมงานวันสิ่งแวดล้อมโลก.....ค.....

13. เสนอขายสินค้าทางโทรทัศน์.....จ.....

14. การจัดทำบัญชีรายชื่อลูกค้ามุ่งหวัง ทำไปเพื่ออะไร

ก. เพื่อความสะดวกต่อการเปิดการขาย
ข. เพื่อความสะดวกต่อการเข้าพบ
ค. เพื่อความสะดวกต่อการเสนอขาย
ง. เพื่อความสะดวกต่อการตอบข้อโต้แย้ง
จ. เพื่อความสะดวกต่อติดตามผลหลังการขาย

15. วิธีการกลั่นกรองลูกค้ามุ่งหวังข้อใดสำคัญที่สุด

ก. ความชอบ
ข. อำนาจการซื้อ
ค. ความสามารถ
ง. ความต้องการ
จ. ความเหมาะสม

16. ลูกค้ามุ่งหวังที่สามารถซื้อสินค้าได้คือข้อใด

ก. Suspects
ข. Dead Wood
ค. Prospects
ง. Property
จ. Subficail

17. ลูกค้ามุ่งหวังกลุ่มใดที่ไม่สามารถซื้อสินค้าได้

ก. Suspects
ข. Dead Wood
ค. Prospects
ง. Property
จ. Subficail

จงใช้คำตอบต่อไปนี้ตอบคำถามข้อที่ 18 – 20

ก. ลูกค้าประเภทสงบเฉย
ข. ลูกค้าประเภทใจร้อน
ค. ลูกค้าประเภทลังเลไม่แน่ใจ
ง. ลูกค้าประเภทพูดมากและชอบเถียง
จ. ลูกค้าประเภทเชื่อมั่นในตนเองสูง

18. ลูกค้าที่ขายง่ายที่สุด.....ค.....

19. ลูกค้าที่ขายยากที่สุด.....ก.....

20. ลูกค้าที่พนักงานขายไม่ต้องพูดมาก ใจเย็น ให้เหตุผล พูดตรงประเด็น.....ข.....

ตอนที่ 2 จงจับคู่ข้อความที่มีความสัมพันธ์กัน

.....ญ.....	1. Prospect	ก. อาศัยผู้ใกล้ชิด
.....ช.....	2. Endless Chain	ข. งานนิทรรศการ
.....ฉ.....	3. Center of Influence	ค. การสังเกตส่วนตัว
.....ก.....	4. Friends and Acquaintances	ง. การสอบถาม
.....ค.....	5. The Observation	จ. การจัดงานเลี้ยง
.....ฌ.....	6. Cold–canvass	ฉ. ศูนย์อิทธิพล
.....ง.....	7. Inquiries	ช. การโฆษณา
.....ข.....	8. Exhibitions	ซ. โซ่ไม่มีปลาย
.....จ.....	9. Party Plan	ฌ. การตระเวนหาลูกค้ามุ่งหวัง
.....ช.....	10. Advertising	ญ. ลูกค้ามุ่งหวัง

เฉลยแบบฝึกหัด บทที่ 3

ตอนที่ 1 จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการเตรียมตัวก่อนการเข้าพบลูกค้าแหล่งใดหาง่ายที่สุด

ก. เพื่อนพนักงานขายด้วยกัน

ข. หนังสือพิมพ์

ค. สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์

ง. การสังเกตส่วนตัวของพนักงานขาย

จ. แฟ้มลูกค้าเก่าของกิจการ

2. การเตรียมตัวก่อนเข้าพบข้อใดสำคัญต่อกิจการมากที่สุด

ก. ทำให้พนักงานขายเกิดความรู้ความสามารถในงานขายได้ดีขึ้น

ข. ทำให้สามารถเพิ่มยอดขายได้มากขึ้น

ค. ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจเป็นพิเศษ

ง. ทำให้บริษัทที่ดำเนินธุรกิจจะอยู่รอด

จ. ทำให้พนักงานรู้ข้อมูลความต้องการผลิตภัณฑ์ต่างๆ

3. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการเตรียมตัวก่อนเข้าพบทำเพื่อเหตุใด

ก. เพื่อศึกษาข้อมูลลูกค้าในอนาคต

ข. เพื่อกระตุ้นหรือเร้าความสนใจ

ค. เพื่อให้รู้จักวิธีการเข้าพบลูกค้าในอนาคต

ง. เพื่อเช็กการเตรียมความพร้อมของพนักงาน

จ. เพื่อเช็กการเตรียมความพร้อมของลูกค้า

4. วัตถุประสงค์ของการเตรียมตัวก่อนเข้าพบข้อใดสำคัญที่สุด

ก. เพื่อจัดหาข้อมูลในการพิจารณาคุณภาพลูกค้าอนาคต

ข. เพื่อที่จะให้พนักงานขายเกิดความคิดที่จะใช้วิธีการเข้าพบลูกค้าอนาคตที่ดีที่สุด

ค. เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการพิจารณาวางแผน

ง. เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานขาย

จ. เพื่อสร้างความมั่นใจแก่พนักงาน

5. การเข้าพบลูกค้าพนักงานขายควรดำเนินการในเรื่องใดให้พร้อมก่อน

ก. มีความรู้เรื่องคู่แข่งขัน

ข. มีความรู้เรื่องเศรษฐกิจ

ค. มีความรู้เรื่องทางการเมือง

ง. มีความพร้อมและพัฒนาบุคลิกภาพของตน

จ. มีความรู้เรื่องลูกค้า

6. ข้อใดเป็นการซื้อของผู้บริโภค

ก. สมคิดซื้อบะหมี่ให้ลูกรับประทาน

ข. สมปองซื้อกระดาษไปใช้ในห้องน้ำโรงแรม

ค. สมชายซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ไปใช้ในกิจการธุรกิจ

ง. สมหมายซื้อสบู่ไปใช้ในโรงเรียนอนุบาลกระต่ายน้อย

จ. สมศักดิ์ซื้อเครื่องถ่ายเอกสารไปใช้ในที่ทำงาน

7. ข้อใดเป็นการซื้อเพื่อธุรกิจ

ก. บุญธรรมซื้อผลไม้ไปทำบุญวันสงกรานต์

ข. โรงงานซื้อเงาะเพื่อนำไปผลิตเงาะกระป๋อง

ค. บุญโทนซื้อคอมพิวเตอร์ไปใช้ที่บ้าน

ง. บุญสนองซื้อสมุดไปจดการบ้าน

จ. บุญหลายซื้อกระดาษไปทำรายงานส่งครู

8. วิธีการกลั่นกรองลูกค้าข้อใดสำคัญที่สุด

ก. ความชอบ

ข. อำนาจการซื้อ

ค. ความสามารถ

ง. ความต้องการ

จ. ความแปลกใหม่

9. การจัดการของธุรกิจแตกต่างจากการซื้อของผู้บริโภคในข้อใด

ก. ชนิดของสินค้า

ข. วิธีการที่จะซื้อ

ค. ช่วงระยะเวลาการซื้อ

ง. บุคคลและวิธีการที่จะซื้อ

จ. ไม่มีข้อแตกต่าง

10. ถ้าพนักงานขายมีการเตรียมตัวอย่างดีตรงกับข้อใด

ก. พนักงานมีความมั่นใจ

ข. ประหยัดเวลาพนักงานขาย

ค. ลูกค้าประทับใจพนักงานขาย

ง. การเสนอขายมีประสิทธิภาพ

จ. ถูกทุกข้อ

11. การเตรียมตัวก่อนเข้าพบ พนักงานขายควรเตรียมแผนด้านใด

ก. รายละเอียดของสินค้า

ข. รายละเอียดของบุคคล

ค. รายละเอียดของวิธีการขาย

ง. รายละเอียดเกี่ยวกับวัน เวลา สถานที่

จ. รายละเอียดของกิจการ

12. การเข้าพบลูกค้า พนักงานขายควรดำเนินการในเรื่องใดให้พร้อมก่อน

ก. มีความรู้เรื่องคู่แข่งขัน

ข. มีความรู้เรื่องเศรษฐกิจ

ค. มีความรู้เรื่องทางการเมือง

ง. มีความพร้อมและพัฒนาบุคลิกภาพของตน

จ. มีความรู้เรื่องสังคมรอบตัว

13. สินค้าประเภทใดที่พนักงานขายจะต้องเตรียมตัวให้มากเป็นพิเศษ

ก. อาหาร

ข. เสื้อผ้า

ค. ประกันชีวิต

ง. เครื่องใช้ไฟฟ้า

จ. รองเท้า

14. สินค้าเป็นนวัตกรรมหมายถึงสินค้าในข้อใด

ก. สินค้าที่ไม่คุ้นเคย

ข. สินค้าราคาแพง

ค. สินค้าที่มองไม่เห็นตัว

ง. สินค้าที่มีความซับซ้อน

จ. สินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวัน

15. ประโยชน์ของการเตรียมการก่อนเข้าพบไม่เกี่ยวกับข้อใด

ก. ช่วยในการกำหนดกลยุทธ์การเข้าพบที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ข. ช่วยในการกำหนดหัวข้อในการสนทนาและการเสนอขายที่ดี

ค. หลีกเลี่ยงความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นโดยตั้งใจ

ง. ช่วยให้พนักงานขายเกิดความเชื่อมั่นในตัวเองมากขึ้น

จ. เป็นการสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานขายมีการเตรียมการล่วงหน้าเป็นอย่างดี

ตอนที่ 2 จงจับคู่ข้อความที่มีความสัมพันธ์กัน

.....ฌ.....	1. Consumer	ก. อาชีพเดิม
.....ช.....	2. Business	ข. บุคลิกภาพ
.....จ.....	3. Body	ค. จิตใจ
.....ค.....	4. Mind	ง. สินค้าราคาแพง
.....ก.....	5. Originally Occupation	จ. ร่างกาย
.....ญ.....	6. Requirement	ฉ. สินค้าที่ไม่คุ้นเคย
.....ซ.....	7. Operating	ช. ธุรกิจ
.....ข.....	8. Personality	ซ. การดำเนินงาน
.....ฉ.....	9. Strange Goods	ฌ. ผู้บริโภค
.....ง.....	10. Expensive Goods	ญ. ความต้องการ

เฉลยแบบฝึกหัด บทที่ 4

ตอนที่ 1 จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดเป็นการให้ความหมายของการเข้าพบได้ครบถ้วนที่สุด

ก. การเข้าพบเป็นการสร้างความประทับใจก่อนการเสนอขาย

ข. การเข้าพบเพื่อสำรวจความพร้อมของลูกค้ามุ่งหวัง

ค. การเข้าพบลูกค้ามุ่งหวังได้ แสดงถึงความสำเร็จของการขาย

ง. การเข้าพบเป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการขาย

จ. การเข้าพบลูกค้ามุ่งหวังทำให้พนักงานขายปิดการขาย

2. วัตถุประสงค์การเข้าพบข้อใดสำคัญที่สุด

ก. เพื่อให้ความรู้กับลูกค้ามุ่งหวัง

ข. เพื่อเสนอขายสินค้า

ค. เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้ามุ่งหวัง

ง. เพื่อติดตามผลหลังการขาย

จ. เพื่อจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

3. วัตถุประสงค์แรกของการเข้าพบคือข้อใด

ก. เพื่อให้ความรู้กับลูกค้ามุ่งหวัง

ข. เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้ามุ่งหวัง

ค. เพื่อสำรวจความต้องการของลูกค้ามุ่งหวัง

ง. เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ามุ่งหวังที่เหมาะสมและครบถ้วน

จ. เพื่อจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการเสนอขาย

4. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการเข้าพบ

ก. การเข้าพบลูกค้ามุ่งหวังไม่จำเป็นต้องมีการนัดหมายลูกค้าก่อนเสมอ

ข. การเข้าพบลูกค้ามุ่งหวังต้องพบลูกค้าด้วยวิธีพิเศษ

ค. การเข้าพบลูกค้ามุ่งหวังต้องเข้าพบให้ตรงเวลา

ง. การเข้าพบลูกค้ามุ่งหวังไม่ควรกำหนดจุดมุ่งหมายในการเข้าพบ

จ. การเข้าพบลูกค้ามุ่งหวังควรพูดแต่เรื่องของตัวเองเป็นใหญ่

5. การวางแผนในการเข้าพบลูกค้ามุ่งหวังสิ่งที่ต้องกระทำเป็นอันดับแรกคือข้อใด

ก. การเข้าพบลูกค้ามุ่งหวังต้องมีการนัดหมายลูกค้าก่อนเสมอ

ข. การเข้าพบลูกค้ามุ่งหวังต้องพบลูกค้าด้วยวิธีธรรมดา

ค. การเข้าพบลูกค้ามุ่งหวังควรกำหนดจุดมุ่งหมายในการเข้าพบ

ง. การเข้าพบลูกค้ามุ่งหวังต้องเข้าพบให้ตรงเวลา

จ. การเข้าพบลูกค้ามุ่งหวังไม่ควรพูดแต่เรื่องของตัวเองเป็นใหญ่

6. การเข้าพบโดยการสาธิตสินค้าเป็นวิธีการเข้าพบวิธีใด

ก. การเข้าพบด้วยการแนะนำ

ข. การเข้าพบด้วยการให้ข่าวสาร

ค. การเข้าพบด้วยการช่วยแก้ไขปัญหา

ง. การเข้าพบด้วยผลิตภัณฑ์

จ. การเข้าพบด้วยประโยชน์ของลูกค้า

7. “ทุกคนคงเห็นด้วยใช่ไหมครับว่าผลิตภัณฑ์ของเราดีจริงๆ” เป็นการเข้าพบวิธีใด

ก. การเข้าพบด้วยการแนะนำ

ข. การเข้าพบด้วยการให้ข่าวสาร

ค. การเข้าพบด้วยการช่วยแก้ไขปัญหา

ง. การเข้าพบด้วยผลิตภัณฑ์

จ. การเข้าพบด้วยการตั้งคำถาม

8. การเข้าพบวิธีใดที่นิยมใช้ควบคู่กับวิธีอื่น

ก. การเข้าพบด้วยผลิตภัณฑ์ ข. การเข้าพบด้วยการแนะนำ

ค. การเข้าพบด้วยวิธีแสดงผลงาน **ง. การเข้าพบด้วยของสมนาคุณพิเศษ**

จ. การเข้าพบด้วยการสำรวจ

9. สำหรับพนักงานขายหน้าใหม่และใจไม่กล้าควรใช้วิธีการเข้าพบด้วยวิธีใด

ก. การเข้าพบด้วยผลิตภัณฑ์ ข. การเข้าพบด้วยการแนะนำ

ค. การเข้าพบด้วยวิธีแสดงผลงาน **ง. การเข้าพบด้วยของสมนาคุณพิเศษ**

จ. การเข้าพบด้วยการสำรวจ

10. การที่พนักงานขายกล่าวแก่ลูกค้ามุ่งหวังว่า "ไม่ได้มาพบเพื่อหาเรื่องให้เขาเสียเงิน แต่ที่มาพบเพราะต้องการแสวงหาโอกาส และหนทางสร้างความสำเร็จให้กับลูกค้ามุ่งหวัง" เป็นการเข้าพบด้วยวิธีใด

ก. การเข้าพบด้วยผลิตภัณฑ์ **ข. การเข้าพบเพื่อบอกว่ามาช่วยเขา**

ค. การเข้าพบด้วยวิธีแสดงผลงาน ง. การเข้าพบด้วยของสมนาคุณพิเศษ

จ. การเข้าพบด้วยการสำรวจ

11. พนักงานขายควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ามุ่งหวังในเรื่องใด

ก. รู้อารมณ์ของลูกค้า ข. ลูกค้าสนใจอะไร

ค. ลูกค้าทำธุรกิจอะไร ง. ความต้องการของลูกค้า

จ. ถูกทุกข้อ

12. การที่พนักงานขายไม่เอาความแตกต่างของลูกค้ามุ่งหวังมาเป็นอุปสรรคในการเข้าพบหมายถึงข้อใด

ก. มีความรักและความจริงใจต่อลูกค้า

ข. ไม่ทำตัวเป็นเพียงผู้ขาย แต่จงทำให้ลูกค้าต้องการซื้อสินค้า

ค. มีจิตใจเปิดกว้างที่จะยอมรับบุคคลอื่น

ง. มีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ามุ่งหวัง

จ. มีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่เสนอขาย

13. การผูกมิตรที่ดีและสามารถทำได้ง่ายที่สุดแสดงความจริงใจคือใช้ทักษะการเข้าพบด้วยวิธีใด

ก. การทักทายด้วยการไหว้

ข. การทักทายด้วยรอยยิ้ม

ค. การทักทายด้วยคำพูด

ง. การทักทายด้วยการผงกศีรษะ

จ. การทักทายด้วยการให้ของฝาก

14. นัดหมายลูกค้าเพื่อเข้าพบวิธีที่นิยมใช้มากที่สุดคือวิธีใด

ก. การนัดหมายด้วยการใช้โทรศัพท์

ข. การนัดหมายด้วยตนเอง

ค. การนัดหมายด้วยบุคคลที่สาม

ง. การนัดหมายด้วยการใช้จดหมาย

จ. การนัดหมายด้วยการส่งข้อความ

15. ประโยชน์ของการนัดหมายคือข้อใด

ก. ประหยัดเวลาในการปิดการขาย

ข. พนักงานขายจะได้เตรียมตัวสำหรับการเข้าพบ

ค. เป็นการให้เกียรติแก่พนักงานขาย

ง. ทำให้ได้รับการต้อนรับที่ดีขึ้นจากพนักงานขาย

จ. ทำให้พนักงายขายมีโอกาสพบกับคนที่มีอำนาจตัดสินใจ

ตอนที่ 2 จงจับคู่ข้อความที่มีความสัมพันธ์กัน

.....ฉ.....	1. Approach	ก. ของแจก
.....ง.....	2. Speech	ข. การไหว้
.....ข.....	3. Salutation	ค. การแนะนำ
.....ซ.....	4. Smile	ง. การใช้คำพูด
.....ญ.....	5. Gift	จ. การอยากรู้อยากเห็น
.....ก.....	6. Premium	ฉ. การเข้าพบลูกค้า
.....ค.....	7. Introduction	ช. การทำให้ตื่นเต้น
.....ฌ.....	8. Assistance	ซ. รอยยิ้ม
.....จ.....	9. Curiosity	ฌ. การช่วยเหลือ
.....ช.....	10. Excitement	ญ. ของฝาก

เฉลยแบบฝึกหัด บทที่ 5

ตอนที่ 1 จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ความหมายของการเสนอขาย

ก. การเสนอขายเป็นขั้นตอนของกระบวนการขายต่อจากการแสวงหาลูกค้ามุ่งหวัง

ข. การเสนอขายเป็นขั้นตอนของกระบวนการขายต่อจากการการเตรียมการก่อนเข้าพบ

ค. การเสนอขายเป็นการอธิบายรายละเอียดของสินค้าและโน้มน้าวให้ลูกค้ามุ่งหวังซื้อสินค้า

ง. การเสนอขายเป็นการนำเสนอสินค้าเพื่อให้ลูกค้ามุ่งหวังได้ทดลองใช้สินค้า

จ. การเสนอขายเป็นการโน้มน้าวให้ลูกค้ามุ่งหวังตัดสินใจซื้อ

2. การรับประกันคุณภาพ อยู่ในเทคนิคการขายที่สำคัญในข้อใด

ก. การเข้าพบผู้คาดหวัง

ข. การปิดการขาย

ค. การเสนอขาย

ง. การติดตามผล

จ. การบริการหลังการขาย

3. ข้อใดกล่าวถูกต้องที่สุด

ก. การสาธิตคือการแสดงวิธีการใช้สินค้าด้วยพนักงานขาย

ข. การสาธิตคือการแสดงวิธีการใช้ด้วยบุคคล อุปกรณ์ หรือตัวสินค้า

ค. การสาธิตคือการแสดงวิธีการใช้สถานการณ์จำลอง

ง. การสาธิตคือการแสดงวิธีการใช้ตัวสินค้าเอง

จ. การสาธิตคือการแสดงวิธีการใช้สถานการณ์จริง

4. ข้อใด *ไม่ใช่* หลักสำคัญของการสาธิต

ก. เพื่อให้ครบกระบวนการเสนอขาย

ข. เพื่อสร้างความเชื่อมั่น

ค. เพื่อขจัดข้อสงสัยในตัวสินค้า

ง. เพื่อความสมบูรณ์

จ. เพื่อความชัดเจนเข้าใจง่าย

5. ข้อใดอยู่ในความสำคัญของการเสนอขาย

ก. เพื่อช่วยอธิบายถึงผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ามุ่งหวังได้อย่างสมบูรณ์

ข. เพื่อให้ลูกค้ามุ่งหวังสนใจแต่สิ่งที่ดีส่วนจุดบกพร่องไม่ต้องเสนอให้เห็นเพื่อสินค้าจะได้จำหน่ายได้รวดเร็ว

ค. เพื่อไม่ให้ลูกค้ามุ่งหวังสนใจสินค้าของเราอย่างเดียว

ง. เพื่อให้ลูกค้ามุ่งหวังไม่สับสน

จ. เพื่อให้ลูกค้ามุ่งหวังเข้าใจการใช้สินค้า

6. ข้อใดคือจุดประสงค์ของการเสนอขาย

ก. ช่วยให้ลูกค้ามุ่งหวังรู้ปัญหาของตน

ข. เพื่อให้ลูกค้ามุ่งหวังเชื่อมั่นในสินค้า

ค. เพื่อให้ลูกค้ามุ่งหวังตัดสินใจซื้อ

ง. เพื่อให้ลูกค้ามุ่งหวังลงมือแก้ปัญหาทันที

จ. ทุกข้อคือคำตอบ

จงใช้คำตอบต่อไปนี้ตอบคำถามข้อที่ 7–9

ก. วิธีกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองที่ดี

ข. วิธีการเรียกร้องความสนใจ

ค. วิธีการตอบสนองความต้องการ

ง. วิธีการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป้าหมาย

จ. วิธีการตอบสนองความพึงพอใจ

7. ลูกค้ามีปัญหาต้องขับรถไปทำงานวันละอย่างน้อย 100 กิโลเมตร ต้องเสียค่าน้ำมันรถวันละ 300 บาท พนักงานขายรถจึงแนะนำให้ซื้อรถที่ใช้เชื้อเพลิง NGV เพื่อประหยัดค่าเชื้อเพลิง .....ง.....

8. พนักงานขายตั้งคำถามว่าจะให้เราออกแบบสินค้าอย่างไรดีครับ.....ค.....

9. พนักงานขายใช้คำพูดที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความกระตือรือร้นที่จะฟังพนักงานขายพูดต่อไป .....ช.....

10. หลักการเสนอขายข้อใดที่พนักงานขายไม่ควรกระทำ

ก. ต้องมีการวางแผนเสนอขาย

ข. นำเสนอข้อดีเด่นของสินค้า

ค. โต้เถียงเพื่อเอาชนะลูกค้า

ง. ต้องรู้จักกาละที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย

จ. ต้องรู้ถึงเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของลูกค้า

11. การเสนอขายโดยให้ลูกค้าเห็นกับตาหรือสัมผัสด้วยตนเองเป็นเทคนิคแบบใด

ก. เทคนิคการเสนอขายที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

ข. เทคนิคการเสนอขายที่สมบูรณ์

ค. เทคนิคการสร้างความเชื่อถือ

ง. เทคนิคการสร้างความอยากรู้อยากเห็น

จ. ถูกทุกข้อ

12. การพาเยี่ยมชมกิจการหรือโรงงาน เป็นการใช้เทคนิคในการเสนอขายรูปแบบใด

ก. เทคนิคการเสนอขายที่สมบูรณ์

ข. เทคนิคการสร้างความอยากรู้อยากเห็น

ค. เทคนิคการสร้างความเชื่อถือ

ง. เทคนิคการเสนอขายที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

จ. ไม่มีข้อใดถูกต้อง

13. เทคนิคการขจัดคู่แข่ง ข้อใดกล่าวถูก

ก. พนักงานขายจะต้องวางแผน ทำลายคู่แข่งโดยขู่ฆ่า

ข. พนักงานขายจะต้องหาวิธีที่ถูกต้องตามจรรยาบรรณของอาชีพ

ค. ลงโฆษณาโจมตีคู่แข่งในทางลบ

ง. เลียนแบบสินค้าคู่แข่ง แต่คุณภาพต่ำและจำหน่ายเพื่อทำลายชื่อเสียง

จ. สินค้าไม่มีข้อแตกต่างด้านคุณภาพ

14. คำพูดแบบ “Analog” หมายถึงข้อใด

ก. เป็นการพูดขยายความ

ข. เป็นการพูดเปรียบเทียบสิ่งที่รู้กับไม่รู้

ค. เป็นการพูดเปรียบเทียบของ 2 สิ่งที่เหมือนกันแต่เวลาต่างกัน

ง. เป็นการพูดโดยใช้ภาษาลูกค้า

จ. เป็นการพูดโดยใช้ภาษาสากล

15. การพูดแบบขยายความเรียกว่าอะไร

ก. Analog

ข. Metaphor

ค. Smile

ง. Language

จ. Speed

16. การใช้ภาษาลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกอย่างไร

ก. สร้างความเป็นกันเอง

ข. ทำให้เกิดการขยายความ

ค. ทำให้เกิดการเปรียบเทียบ

ง. ทำให้เกิดความกระตือรือร้น

จ. ถูกทุกข้อ

17. ข้อใดอยู่ในเทคนิคการเสนอขาย

ก. เทคนิคการเสนอขายต้องเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน

ข. ลด แลก แจก แถม เพื่อจูงใจ

ค. พูดจาให้ลูกค้าหลงเชื่อ

ง. แต่งกายให้ดูดี เพื่อเพิ่มความเชื่อถือ

จ. มีกิริยามารยาทที่ดี

18. ถ้าต้องการแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาดและให้เกิดผลตอบสนองทันทีควรเสนอขายแบบใด

ก. การสร้างความอยากรู้อยากเห็น

ข. การสาธิต

ค. การสร้างจุดเด่น

ง. การส่งเสริมการขาย

จ. ถูกทุกข้อ

19. ข้อใดเป็นการสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้าได้

ก. การใช้ของกำนัล

ข. การโฆษณาสินค้า

ค. การส่งเสริมการขาย

ง. การรับประกันคุณภาพ

จ. การประชาสัมพันธ์

20. การเสนอขายทางโทรศัพท์เป็นการใช้รูปแบบการเสนอขายรูปแบบใด

ก. การเสนอขายที่มีลักษณะแน่นอน

ข. การเสนอขายที่มีลักษณะไม่แน่นอน

ค. การเสนอขายอย่างมีแบบแผน

ง. การเสนอขายอย่างไม่มีแบบแผน

จ. การเสนอขายแบบอิสระ

ตอนที่ 2 จงจับคู่ข้อความที่มีความสัมพันธ์กัน

.....ง.....	1. Sales Presentation	ก. ความสมบูรณ์
.....ช.....	2. Demonstration	ข. การแข่งขัน
.....ญ.....	3. Clarity	ค. แบบทดสอบ
.....ก.....	4. Completeness	ง. การเสนอขาย
.....ฌ.....	5. Confidence	จ. แบบให้เห็นกับตา
.....ข.....	6. Competition	ฉ. การแสดงประกอบการสาธิต
.....ฉ.....	7. Showmanship	ช. คำพูดที่จัดเตรียมไว้
.....จ.....	8. Visualizing	ซ. การสาธิต
.....ค.....	9. Testing	ฌ. ความเชื่อมั่น
.....ช.....	10. Prepared Sale Talk	ญ. ความชัดเจน

เฉลยแบบฝึกหัด บทที่ 6

ตอนที่ 1 จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดคือความหมายของข้อโต้แย้งที่ชัดเจนที่สุด

ก. ข้อโต้แย้งคือ พฤติกรรมต่างๆ ที่ลูกค้ามุ่งหวังได้แสดงออกมาในทางเดียวกับพนักงานขาย

ข. ข้อโต้แย้งคือ พฤติกรรมต่างๆ ที่ลูกค้ามุ่งหวังได้แสดงออกมาในทางเห็นด้วยกับพนักงานขาย

ค. ข้อโต้แย้งคือ ความเหมือนกันของข้อคิดเห็นระหว่างลูกค้ามุ่งหวังกับพนักงานขาย

ง. ข้อโต้แย้งคือ ความแตกต่างของข้อคิดเห็นระหว่างพนักงานขายกับพนักงานขาย

จ. ข้อโต้แย้งคือ ข้อคัดค้านของลูกค้ามุ่งหวังที่มีต่อสินค้าหรือบริการในระหว่างการเสนอขาย

2. บุคคลใดที่เป็นต้นเหตุของความขัดแย้ง

ก. ลูกค้า ข. พนักงานขาย

ค. ตัวสินค้า ง. บริษัท

จ. ถูกทุกข้อ

3. ข้อใดเป็นลักษณะของข้อโต้แย้งแบบจริงใจ

ก. ลูกค้ามุ่งหวังขอปรึกษาภรรยาก่อนเพราะเป็นคนใช้สินค้า

ข. ลูกค้ามุ่งหวังไม่มีเวลาคุยกับพนักงานขายเพราะต้องรีบทำงาน

ค. ลูกค้ามุ่งหวังกล่าวว่ามีสินค้าประเภทนี้อยู่แล้ว

ง. ลูกค้ามุ่งหวังต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าขอให้พนักงานขายอธิบาย

จ. ลูกค้ามุ่งหวังกล่าวถึงพนักงานขายที่แต่งกายไม่เรียบร้อย

4. ข้อโต้แย้งเกิดจากอะไร

ก. ไม่ชอบพนักงานขาย

ข. ไม่ต้องการสินค้า

ค. ไม่ชอบกิจการ

ง. ราคาสินค้าแพงไป

จ. ถูกต้องทุกข้อ

จงใช้คำตอบต่อไปนี้ตอบคำถามข้อที่ 5–7

ก. ข้อโต้แย้งอันเนื่องมาจากผลิตภัณฑ์

ข. ข้อโต้แย้งอันเนื่องมาจากราคา

ค. ข้อโต้แย้งอันเนื่องมาจากชื่อเสียงของบริษัท

ง. ข้อโต้แย้งอันเนื่องมาจากตัวพนักงานขายเอง

จ. ข้อโต้แย้งอันเนื่องมาจากการผัดวันประกันพรุ่ง

5. ได้ข่าวว่าบริษัทคุณไม่ยอมจ่ายเงินเอาประกันทั้งที่ผู้เอาประกันได้ชำระเบี้ยประกันครบแล้ว .....ค.....

6. ขอปรึกษาลูกก่อนวันนี้เขาไปโรงเรียนยังไม่กลับวันหลังค่อยมาใหม่.....จ.....

7. สินค้าที่คุณเสนอขายไม่มีความแตกต่างจากสินค้ายี่ห้ออื่นเลย.....ก.....

8. สินค้าลักษณะใดที่ทำให้เกิดข้อโต้แย้ง

ก. สินค้าที่มีคู่แข่งขันในตลาดน้อย

ข. สินค้าที่มีคู่แข่งขันในตลาดมาก

ค. สินค้าออกใหม่ที่ลูกค้ามุ่งหวังยังไม่แน่ใจในคุณภาพ

ง. สินค้าที่มีป้ายฉลากชี้แจงการใช้อย่างชัดเจน

จ. สินค้าที่ต้องมีบริการหลังการขายทำให้เกิดความยุ่งยาก

9. ข้อใดเป็นการพูดโต้แย้งได้นุ่มนวลที่สุด

ก. ที่คุณพูดมานั้น ผมเห็นด้วยในหลักการ แต่คิดว่าคงทำยาก ผมจึงขอเสนอความคิดใหม่

ข. เก็บความคิดของคุณไว้ก่อน มีเพียงบางคนที่ทำได้อย่างนั้น น่าจะทำตามข้อเสนอของผมมากกว่า

ค. ความคิดของคุณก็ถูก แต่เหมาะกับบางสถานการณ์ ดังนั้นจงเลิกความคิดของคุณเสียเถิด

ง. ความคิดของคุณดี แต่บางเรื่องก็ไม่เหมาะ อย่างผมจะดีกว่าไหมครับ

จ. ความคิดแบบนี้ไม่น่าเป็นนักบริหารที่มีชื่อเสียง

จงใช้คำตอบต่อไปนี้ตอบคำถามข้อที่ 10–12

ก. การรับฟังลูกค้า

ข. การสรุปความ

ค. การประเมินลูกค้า

ง. การทบทวนกับลูกค้า

จ. การอธิบายชี้แจงกับลูกค้า

10. ผมให้ความมั่นใจกับคุณสมเจตได้เลยว่าการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากเราจะไม่ทำให้คุณสมเจตผิดหวังครับ เป็นเทคนิคในการตอบข้อโต้แย้งในข้อใด.....ข.....

11. Open Your Ear and Shut Your Mouth.....ก.....

12. จริงๆ แล้วลูกค้ารายอื่นที่ผมเข้าไปนำเสนอก็รู้สึกแบบนี้เช่นกันครับ.....จ.....

จงใช้คำตอบต่อไปนี้ตอบคำถามข้อที่ 13–15

ก. Endurance

ข. Repeat

ค. Value Added

ง. Concern

จ. Inform

13. การมอบความรัก ความห่วงใยให้กับลูกค้ามุ่งหวัง หมายถึงข้อใด.....ง.....

14. การลด แลก แจก แถม หรือเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ.....ค.....

15. กุเรื่องเพื่อให้ลูกค้าเห็นใจ และหาวิธีการแก้ไขให้ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าสบายใจ.....จ.....

16. อะไรเป็นสิ่งที่จะทำให้พนักงานขายตอบข้อโต้แย้งได้ดีที่สุด

ก. ยกเลิกการขาย

ข. ความรู้และประสบการณ์

ค. การตอบโต้ลูกค้าทันที

ง. ความรับผิดชอบ

จ. ความกระตือรือร้น

17. วิธีการที่ทำให้เกิดข้อโต้แย้งน้อยที่สุดคือข้อใด

ก. การยิ้มแย้มแจ่มใส

ข. ชี้ให้เห็นประโยชน์ด้านต่างๆ

ค. เลื่อนการตอบออกไป

ง. แสดงให้เห็นว่าลูกค้าเป็นคนสำคัญ

จ. วิธีใช้คำถาม

18. หากลูกค้ามุ่งหวังยกข้อโต้แย้งที่ไม่จริงใจพนักงานขายจะตอบข้อโต้แย้งด้วยวิธีใด

ก. วิธีการใช้คำถาม

ข. วิธีการชดเชย

ค. วิธีผ่านเลยไป

ง. วิธีการปฏิเสธโดยตรง

จ. วิธีการปฏิเสธทางอ้อม

19. ไม่จริงครับ ผลิตภัณฑ์ของเราได้เครื่องหมายฮาลาล จากสำนักจุฬาราชมนตรี อิสลามสามารถรับประทานได้ เป็นการตอบข้อโต้แย้งวิธีใด

ก. วิธีการใช้คำถาม

ข. วิธีการชดเชย

ค. วิธีผ่านเลยไป

ง. วิธีการปฏิเสธโดยตรง

จ. วิธีการปฏิเสธทางอ้อม

20. การตอบข้อโต้แย้งของการขายก่อให้เกิดประโยชน์ในเรื่องใดมากที่สุด

ก. กิจการได้รับความเชื่อถือ

ข. สามารถขายสินค้าได้สูงขึ้น

ค. การตอบโต้ลูกค้ามุ่งหวังทันที

ง. สามารถชนะลูกค้ามุ่งหวังได้

จ. ขจัดข้อสงสัยให้หมดจากใจลูกค้ามุ่งหวัง

ตอนที่ 2 จงจับคู่ข้อความที่มีความสัมพันธ์กัน

.....ฉ.....	1. Sincere Objection	ก. วิเคราะห์และประเมินลูกค้า
.....ง.....	2. Knowledge	ข. อดทน อดกลั้น
.....ช.....	3. Listen	ค. สรุปความ
.....ญ.....	4. Ensure	ง. ความรู้
.....ก.....	5. Analyze	จ. ทบทวนความต้องการ
.....ค.....	6. Notify	ฉ. การโต้แย้งแบบจริงใจ
.....ฌ.....	7. Silence	ช. เพิ่มมูลค่า
.....ข.....	8. Endurance	ซ. รับฟังลูกค้า
.....จ.....	9. Repeat	ฌ. นิ่งเงียบสยบความโกรธ
.....ช.....	10. Value Added	ญ. ทบทวนกับลูกค้า

เฉลยแบบฝึกหัด บทที่ 7

ตอนที่ 1 จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ความหมายของการปิดการขายข้อใดถูกต้องมากที่สุด

ก. การทราบถึงความสำคัญ ยุทธวิธี และวิธีการขายของพนักงานขาย รวมถึงสัญญาซื้อ

ข. การสรุปผลการเสนอขายของพนักงานให้ลูกค้ายอมรับและตัดสินใจซื้อด้วยความพึงพอใจ

ค. วิธีการที่จะทำให้ลูกค้า (ลูกค้ามุ่งหวัง) ตัดสินใจซื้อ

ง. เป็นการแสดงปฏิกิริยาหรือถ้อยคำว่าพร้อมที่จะซื้อสินค้าหรือบริการที่เสนอขาย

จ. เป็นเทคนิคที่นำออกมาใช้เพื่อให้ได้ใบสั่งซื้อจากลูกค้า (ลูกค้ามุ่งหวัง)

2. ลูกค้ายิ้มแย้มแจ่มใสเกิดความชอบในตัวสินค้าที่เสนอขาย ซึ่งสังเกตได้จากท่าทางและคำพูด แล้วจึงปิดการขาย เป็นหลักสำคัญในการปิดการขายในข้อใด

ก. การปิดการขายให้เป็นธรรมชาติ

ข. อย่าปิดการขายแบบบีบบังคับ

ค. สังเกตสัญญาณซื้อของลูกค้า (ลูกค้ามุ่งหวัง)

ง. กล่าวคำยกย่องลูกค้า

จ. ทดลองปิดการขาย

3. คุณสิริเป็นผู้จัดการที่เก่งมากคนหนึ่งเท่าที่ผมได้รู้จักมาหากคุณสิริต้องการที่จะให้ผมรับใช้อะไร ผมมีความยินดีอย่างมากครับ เป็นหลักสำคัญในการขายข้อใด

ก. การปิดการขายให้เป็นธรรมชาติ

ข. อย่าปิดการขายแบบบังคับ

ค. สังเกตสัญญาณซื้อลูกค้า (ลูกค้ามุ่งหวัง)

ง. กล่าวคำยกย่องลูกค้า

จ. ทดลองปิดการขาย

4. ข้อใดเป็นหลักสำคัญของการปิดการขายโดยวิธีทดลองปิดการขาย

ก. คุณพิมพ์พรจะซื้อกี่อันครับ

ข. คุณพิมพ์พรวันนี้แต่งตัวได้สวยมากครับ

ค. คุณพิมพ์พรอยากได้อะไรเพิ่มเติมบอกผมได้นะครับ

ง. คุณพิมพ์พรรีบๆ ซื้อนะครับ ผมจะรีบไปหาลูกค้าท่านอื่นอีกครับ

จ. คุณพิมพ์พรถ้าไม่ซื้อผมจะกลับแล้วนะครับ

5. ข้อใด *ไม่ใช่* สัญญาณซื้อของลูกค้า (ลูกค้ามุ่งหวัง) ที่เราได้เรียนมา

ก. ตกลงใจซื้อสินค้าและบริการของลูกค้ามุ่งหวังในขณะที่พนักงานขายไม่ทราบสัญญาณ

ข. สัญญาณซื้อที่เป็นกิริยาท่าทางของลูกค้า เช่น ความชอบ ความพึงพอใจ

ค. สัญญาณที่เป็นคำพูด เช่น สอบถามวิธีส่งมอบ เงื่อนไขเวลา

ง. ลูกค้ามุ่งหวังให้ความสนใจและถามถึงเรื่องใบเสนอราคา

จ. ลูกค้ามุ่งหวังเรียกทีมงานที่เกี่ยวข้องเพื่อถามความคิดเห็นว่ามีความคิดเห็นอย่างไรกับสินค้านี้

6. พนักงานจะต้องขวนขวายหาวิธีต่างๆ เพื่อนำมาปิดการขายให้ได้เป็นวิธีข้อใด

ก. แบบเป็นธรรมชาติ

ข. ทดลองปิดการขาย

ค. การขายแบบบีบบังคับ

ง. สังเกตสัญญาณซื้อลูกค้า (ลูกค้ามุ่งหวัง)

จ. การใช้เทคนิคอื่นๆ

7. ข้อใดไม่ใช่แรงกดดันในการสร้างให้ลูกค้าอึดอัดตื่นกลัว และวิตกกังวลจากการเสนอขาย เป็นหลักสำคัญในการเสนอขาย

ก. แบบธรรมชาติ
ข. แบบบีบบังคับ
ค. แบบสังเกตสัญญาณซื้อ
ง. แบบทดลองปิดการขาย
จ. แบบสังเกตสัญญาณซื้อลูกค้า (ลูกค้ามุ่งหวัง)

8. ข้อใดเป็นการปิดการขายแบบบีบบังคับลูกค้า

ก. สมัครทำบัตรเครดิตของบริษัททุกคนจะได้เตาอบ
ข. ลูกค้ากำลังเลือกสีทาเปลือกตาจากการจัดวางสินค้าไม่ดี ทำให้หยิบแล้วหล่นฝาหลุด ผู้ขายบอกต้องจ่ายเงินมา 50 เปอร์เซ็นต์
ค. เมื่อซื้อสินค้าครบ 3,000 บาท จะเลือกซื้อสินค้าได้รับส่วนลดอีก 50 เปอร์เซ็นต์
ง. สินค้าหมดสต็อกแล้วขณะนี้เหลือเพียงเสื้อสีเหลือง
จ. ถ้าซื้อสินค้านี้ 2 ชิ้นจะได้แถมฟรีอีก 1 ชิ้น

9. ความต้องการสินค้าของลูกค้า (ลูกค้ามุ่งหวัง) ทุกคนไม่เหมือนกันทำให้พนักงานขายต้องเลือกวิธีในข้อใด

ก. นำสินค้าชนิดเดียวกันแต่หลายๆ ยี่ห้อให้ลูกค้าเลือก
ข. แนะนำสินค้าที่ราคาแพงที่สุด
ค. แนะนำสินค้าราคาปานกลางมีคุณภาพดี
ง. เลือกพูดกับคนที่มีฐานะร่ำรวยเท่านั้น
จ. แนะนำสินค้าที่ราคาถูกที่สุด

10. การลด แลก แจก แถม เป็นปัจจัยและข้อควรคำนึงในการปิดการขายข้อใด

ก. การยกตัวอย่างจริงขึ้นมา
ข. การไม่ละความพยายาม
ค. การยื่นข้อเสนอพิเศษบางอย่าง
ง. การเสนอขายอย่างตรงไปตรงมา
จ. การหารือกับลูกค้าในเรื่องรายละเอียด

11. คุณสุเทพคุณจะชำระด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตเป็นเทคนิคการปิดการขายข้อใด

ก. โอกาสสุดท้าย หมดแล้วหมดเลย

ข. ชี้นำให้ลูกค้าเลือกว่าจะซื้อสินค้าแบบไหน

ค. ประเมินยอดที่ควรสั่งซื้อแทนลูกค้า

ง. เร่งรัดให้ตัดสินใจ

จ. เพิ่มเติมความคิดเห็นของตัวคุณเองต่อสินค้านั้นเข้าไป

12. การสรุปจุดดีที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ทำให้ลูกค้ามองเห็นผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายเป็นยุทธวิธีการปิดการขายข้อใด

ก. การเปิดการขายโดยการเปรียบเทียบระหว่างผลิตภัณฑ์ 2 ชนิด

ข. การปิดการขายโดยให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของสินค้าแล้ว

ค. การปิดการขายโดยบอกลูกค้าว่าเป็นโอกาสสุดท้ายแล้ว

ง. การปิดการขายแบบคนอื่นมาเป็นเจ้าของไม่ได้ หรือการปิดการขายแบบของดีมีน้อย

จ. การปิดการขายด้วยการทบทวนจุดขาย

13. พนักงานขายเสนอให้ซื้อเพื่อเป็นของขวัญแก่ตัวเอง แก่ลูก หรือคนที่เขารักเป็นวิธีปิดการขายวิธีใด

ก. การปิดการขายแบบเลือกกำหนดข้อจำกัด

ข. การปิดการขายด้วยวิธีการตั้งสมมติฐาน

ค. การปิดการขายด้วยจุดเล็กๆ

ง. การปิดการขายโดยให้มีโอกาสเลือกน้อยที่สุด

จ. การปิดการขายแบบของดีมีน้อย

14. ข้อใดเป็นสาเหตุที่การปิดการขายล้มเหลว

ก. รีบเร่งปิดการขายเร็วเกินไป

ข. การวางแผนการขายน้อยเกินไป

ค. พนักงานขายมีทัศนคติที่ผิดและขาดความชำนาญ

ง. พนักงานขายใช้การสื่อสารแบบทางเดียวกับลูกค้า

จ. ถูกทุกข้อ

15. เวลาใดที่สมควรทำการปิดการขายที่จะประสบผลสำเร็จในการขายมากที่สุด

ก. เมื่อลูกค้า (ลูกค้ามุ่งหวัง) เห็นด้วยในคุณค่าของประโยชน์ที่พนักงานขายได้กล่าวถึง

ข. เมื่อลูกค้า (ลูกค้ามุ่งหวัง) เห็นด้วยกับการตอบข้อโต้แย้งของพนักงานขาย

ค. เมื่อพนักงานขายได้อธิบายชี้แจงข้อโต้แย้งต่างๆ แล้ว

ง. เมื่อลูกค้า (ลูกค้ามุ่งหวัง) ได้แสดงถึงความต้องการสินค้านั้นอย่างชัดเจนแล้ว

จ. เมื่อลูกค้า (ลูกค้ามุ่งหวัง) แสดงสัญญาณการซื้อ

ตอนที่ 2 จงจับคู่ข้อความที่มีความสัมพันธ์กัน

.....ค.....	1. Natural Closing	ก. ทดลองปิดการขาย
.....จ.....	2. Ask Question	ข. การปิดการขายแบบใช้ของแถม
.....ช.....	3. Ask Another Person's Opinion	ค. การปิดการขายให้เป็นธรรมชาติ
.....ฌ.....	4. Relax and Friendly	ง. การปิดการขายด้วยการทบทวนจุดขาย
.....ก.....	5. Trial Close	จ. การถามคำถามของลูกค้ามุ่งหวัง
.....ญ.....	6. Compliment	ฉ. การปิดการขายแบบของดีมีน้อย
.....ข.....	7. Premium Close	ช. ถามความเห็นจากผู้อื่น
.....ง.....	8. Reviewing Selling Point Close	ซ. การปิดการขายด้วยการขอคำสั่งซื้อ
.....ฉ.....	9. The Standing Room Only Close	ฌ. ความรู้สึกสบายๆ และเป็นมิตร
.....ซ.....	10. Asking for the Order	ญ. การกล่าวยกย่องลูกค้า

เฉลยแบบฝึกหัด บทที่ 8

ตอนที่ 1 จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดกล่าวถูกต้องที่สุด

ก. การติดตามผลหลังการขายกระทำหลังการขายสินค้าได้

ข. การติดตามผลหลังการขายกระทำเพื่อให้ครบขั้นตอนเท่านั้น

ค. การติดตามผลหลังการขายต้องปฏิบัติทั้งลูกค้าที่ซื้อและไม่ซื้อ

ง. การติดตามผลหลังการขายไม่จำเป็นสำหรับสินค้าบางชนิด

จ. การติดตามผลหลังการขายไม่จำเป็นสำหรับลูกค้ามุ่งหวังที่ไม่ซื้อ

2. ข้อใด *ไม่ใช่* ความสำคัญของการติดตามผลการขาย

ก. เพื่อรักษาชื่อเสียงของกิจการ

ข. เพื่อแสวงหาลูกค้ามุ่งหวังรายใหม่

ค. เพื่อกระตุ้นยอดขาย

ง. เพื่อประสานงานกับลูกค้าธุรกิจ

จ. เพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้า

3. พนักงานขายไปเยี่ยมเยียนลูกค้าบ่อยๆ มีจุดประสงค์ใด

ก. เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดี

ข. เพื่อรักษามารยาทหลังการขาย

ค. เพื่อสืบข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

ง. เพื่อปฏิบัติงานให้ครบกระบวนการ

จ. เพื่อเสนอขายสินค้า

4. ประโยชน์ในการติดตามผลการขาย

ก. สร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อลูกค้า
ข. ทราบเกี่ยวกับข้อบกพร่องของสินค้า
ค. ทำให้ได้ลูกค้าใหม่มากขึ้น
ง. ทำให้ขายสินค้าได้มากขึ้น
จ. ถูกทุกข้อ

5. การวางแผนเพื่อให้พนักงานขายใช้เวลาเพียงพอให้กับลูกค้าและสามารถครอบคลุมเขตการขายได้รวดเร็ว เป็นการวางแผนในการติดตามผลการขายในข้อใด

ก. กำหนดจุดมุ่งหมายในการติดตามผลการขาย
ข. กำหนดตารางเวลาในการติดตามผลการขาย
ค. กำหนดเส้นทางในการติดตามผลการขาย
ง. จัดทำรายงานส่งกิจการ
จ. กำหนดเรื่องที่จะติดตามผลการขาย

6. รถยนต์ควรมีบริการหลังการขายข้อใด

ก. การส่งมอบ
ข. การชำระเงิน
ค. การตรวจสอบ
ง. บริการรับความคิดเห็น
จ. การแวะเยี่ยม

7. ข้อใดคือจุดประสงค์ของการติดตามผลหลังการขายสินค้าในกรณีขายได้

ก. การเยี่ยมเยียน
ข. เพื่อรักษาชื่อเสียง
ค. เพื่อกระตุ้นยอดขาย
ง. เพื่อรับฟังปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น
จ. กล่าวคำชมเชยต่อลูกค้าได้ตัดสินใจเลือกซื้ออย่างถูกต้อง

8. ปัญหาที่เกิดขึ้นหลังการติดตามผลการขาย

ก. การได้รับข้อตำหนิจากลูกค้า
ข. การไม่รักษาสัญญา
ค. ลูกค้าที่ไม่พอใจในผลิตภัณฑ์
ง. การยกเลิกคำสั่งซื้อ
จ. ถูกทุกข้อ

9. มีระบบการให้บริการที่ฉับไวด้วยความรวดเร็ว เป็นการให้บริการลักษณะใด

ก. บริการก่อนการขาย ข. บริการระหว่างการเสนอขาย

ค. บริการหลังการขาย ง. บริการให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้า

จ. บริการให้คำปรึกษา

10. การให้ข้อมูลรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าที่เสนอขาย เป็นการให้บริการลักษณะใด

ก. บริการก่อนการขาย **ข. บริการระหว่างการเสนอขาย**

ค. บริการหลังการขาย ง. บริการให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้า

จ. บริการให้คำปรึกษา

11. คำติชมของลูกค้า จัดเป็นบริการตามข้อใด

ก. บริการก่อนการขาย ข. ประเภทของบริการ

ค. บริการหลังการขาย ง. ลักษณะของบริการ

จ. บริการให้คำปรึกษา

12. ลูกค้าเป็นร้านค้าปลีก ควรให้บริการประเภทใด

ก. บริการรับคืนสินค้า ข. บริการติดตั้ง

ค. บริการให้ความช่วยเหลือ ง. บริการบำรุงซ่อมแซม

จ. การให้บริการเปลี่ยนสินค้า

13. สินค้าชิ้นใหญ่ น้ำหนักมาก ควรให้บริการประเภทใดเป็นอันดับแรก

ก. บริการติดตั้ง ข. บริการจัดส่ง

ค. บริการซ่อมแซม ง. บริการอบรมพนักงาน

จ. บริการรับคืนสินค้า

จงใช้คำตอบต่อไปนี้ตอบคำถามข้อที่ 14–15

ก. การให้ความช่วยเหลือในการขายแก่ร้านค้า

ข. การให้ความสะดวกในการชำระเงิน

ค. การให้บริการเปลี่ยนสินค้า

ง. การตรวจบำรุงรักษาซ่อมแซม

จ. การรับคำติชมหรือข้อคิดเห็นต่างๆ จากลูกค้า

14. ลูกค้าซื้อสินค้าโดยใช้บัตรเครดิต.....ข.....

15. ลูกค้าซื้อรถยนต์ต้องมีบริการ.....ง.....

ตอนที่ 2 จงจับคู่ข้อความที่มีความสัมพันธ์กัน

.....จ.....	1. Follow–up	ก. มีความจริงใจ
.....ช.....	2. After Sales Activity	ข. ให้เกียรติลูกค้า
.....ฌ.....	3. Responsibility	ค. มีการเรียนรู้และพัฒนา
.....ก.....	4. Sincerity	ง. ยิ้มแย้มแจ่มใส
.....ค.....	5. Learning	จ. การติดตามผลหลังการขาย
.....ญ.....	6. Endurance	ฉ. ด้วยความเต็มใจ
.....ง.....	7. Smiling	ช. การบริการหลังการขาย
.....ข.....	8. Respectful	ซ. สุภาพเรียบร้อย
.....ฉ.....	9. Voluntariness	ฌ. มีความรับผิดชอบ
.....ซ.....	10. Courtesy	ญ. มีความอดทน

เฉลยแบบฝึกหัด บทที่ 9

ตอนที่ 1 จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดเป็นความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกต้องมากที่สุด

ก. การนำความรู้มาประยุกต์ใช้จัดการกับสารสนเทศอย่างเป็นระบบ

ข. การนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เป็นระบบและรวดเร็ว

ค. การนำวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างหรือจัดการกับสารสนเทศอย่างเป็นระบบ

ง. การนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างหรือจัดการกับสารสนเทศอย่างเป็นระบบ

จ. ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์

2. ข้อใด *ไม่ใช่* ลักษณะสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก. เกี่ยวข้องกับผู้มีอำนาจ

ข. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ค. ช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน

ง. เปลี่ยนรูปแบบการบริการให้เป็นแบบกระจาย

จ. เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานของหน่วยงาน

3. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หมายถึงอะไร

ก. การพาณิชย์ที่ใช้สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์

ข. ธุรกิจในยุคปัจจุบันได้นำเอาเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นกลยุทธ์

ค. การค้าที่มีบทบาทในการกระจายสินค้าในตลาดสินค้าอุตสาหกรรม และตลาดสินค้าอุปโภคบริโภค

ง. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีได้เปลี่ยนแปลงกระบวนการขาย ที่นำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการขายสินค้า

จ. รูปแบบการทำธุรกรรมซื้อ–ขาย แลกเปลี่ยน สินค้าหรือบริการต่างๆ ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย โดยผ่านช่องทางการจำหน่ายด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์

4. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E–Commerce) หมายถึง

ก. การทำธุรกิจระหว่างกัน

ข. การทำธุรกิจระหว่างประเทศ

ค. การทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ง. การทำธุรกรรมผ่านทางจดหมาย

จ. การทำธุรกรรมผ่านธนาคาร

5. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ราคาสินค้าและบริการถูกลงเป็นประโยชน์ด้านใด

ก. ด้านผู้ผลิต

ข. ด้านผู้บริโภค

ค. ด้านการให้บริการ

ง. ด้านผู้จำหน่าย

จ. ด้านการสื่อสาร

6. ความสำคัญของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีลักษณะเป็นอย่างไร

ก. ผู้ขายทุกรายอยู่ห่างจากผู้บริโภคเพียงคลิกเดียวเท่านั้น

ข. ผู้ขายจะส่งมอบสินค้าตามขั้นตอนภายในระยะเวลาที่กำหนด

ค. ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร และทำธุรกิจรวดเร็วขึ้น

ง. เป็นผลต่อการจัดสินใจซื้อสินค้าในครั้งต่อไปหรือให้คำแนะนำบุคคลใกล้ชิดในการซื้อสินค้าเท่านั้น

จ. ถูกทุกข้อ

7. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีผลกระทบต่อธุรกิจอย่างไร

ก. ลดจำนวนรายการสินค้าลง

ข. ผู้ซื้อไม่มีโอกาสเลือกผู้ขาย

ค. ลดประสิทธิภาพในการทำงาน

ง. ลดจำนวนการติดต่อผ่านคนกลาง

จ. ภาษีและค่าธรรมเนียมจัดเก็บง่าย

8. ข้อใดคือการทำการค้าระหว่าง Customer (ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ) กับ Business (ผู้ทำการค้า)

ก. ลูกค้าต้องการซื้อหนังสือกับร้านค้า

ข. ร้านขายหนังสือต้องการสั่งซื้อหนังสือจากโรงพิมพ์

ค. โรงพิมพ์ต้องการซื้อต้นฉบับจากผู้เขียน

ง. ผู้บริโภคต้องการขายรถยนต์ของตนเองให้กับผู้บริโภคที่สนใจ

จ. ชาวนาต้องการซื้อปุ๋ยจากรัฐบาล

9. การค้าระหว่างรัฐบาลต่อรัฐบาลตรงกับข้อใด

ก. Business to Business

ข. Business to Consumer

ค. Government to Government

ง. Business to Government

จ. Government to Consumer

10. การซื้อขายแบบอีคอมเมิร์ซขั้นตอนแรกทำได้อย่างไร

ก. เลือกผู้ขายให้รอบคอบ

ข. การให้บริการเป็นอย่างไร

ค. เลือกสินค้าให้เหมาะสมก่อน

ง. ระบุความต้องการของผู้บริโภค

จ. แนะนำสินค้า/บริการด้วยการออกแบบและจัดทำเว็บไซต์

11. การดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะส่งผลกระทบในข้อใด

ก. กระทบต่อการคุ้มครองผู้บริโภค

ข. กระทบต่อระบบภาษีอากรของประเทศ

ค. กระทบต่อการเปิดเสรีการค้าและบริการ

ง. กระทบต่อความมั่นคงทางการเมือง

จ. ถูกทุกข้อ

12. การจัดจำหน่ายของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีหลายทางยกเว้นข้อใด

ก. ช่องทางขายตรงไปสู่ผู้ผลิต

ข. ช่องทางขายตรงไปสู่ผู้บริโภค

ค. ช่องทางขายตรงไปสู่ผู้ค้าส่งและผู้ค้าปลีก

ง. ช่องทางขายระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภค

จ. ช่องทางขายตรงไปสู่รัฐบาล

13. ระบบอินเทอร์เน็ตและอีคอมเมิร์ซทำให้เกิดการค้าปลีกรูปแบบใหม่เป็นอย่างไร

ก. สามารถเก็บเงินและนำฝากเข้าบัญชีได้โดยตนเองเท่านั้น

ข. สามารถทำงานแทนพนักงานขายได้สามารถทำการค้าได้โดยอัตโนมัติ

ค. สามารถเปิดหน้าร้านขายสินค้าและบริการให้ทุกคนทั่วโลกได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

ง. สามารถขายสินค้าได้ตามเวลาที่กำหนด

จ. ไม่มีข้อใดถูก

14. เป้าหมายหลักของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภคคือข้อใด

ก. ช่วยให้ผู้ผลิตผลิตสินค้าได้มากขึ้น

ข. ช่วยให้ผู้บริโภคนำสินค้าส่งตลาดได้เพิ่มขึ้น

ค. ช่วยให้ผู้ผลิตและผู้บริโภคตกลงราคาซื้อขายกันได้ง่ายขึ้น

ง. ช่วยให้ผู้บริโภคนำสินค้าเข้ามาขายและเลือกซื้อสินค้าได้สะดวก

จ. ช่วยให้ผู้ผลิตลดต้นทุนการผลิต

15. ธุรกิจที่ทำบนระบบอีคอมเมิร์ช ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจใด

ก. เครื่องใช้ไฟฟ้า

ข. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ค. บริการ

ง. ผลิตผลทางการเกษตร

จ. เครื่องจักรในโรงงานอุตสาหกรรม

ตอนที่ 2 จงจับคู่ข้อความที่มีความสัมพันธ์กัน

.....ฉ.....	1. Auction	ก. การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์
.....ง.....	2. Web Board	ข. การชำระเงินทางออนไลน์
.....ช.....	3. E–Marketplace	ค. ตลาดแรงงานอิเล็กทรอนิกส์
.....ก.....	4. E–Service	ง. การประกาศขายสินค้า
.....ญ.....	5. Electronic Banking	จ. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
.....ข.....	6. Online Bill–Payment	ฉ. การประมูลสินค้า
.....ค.....	7. Electronic Job Market	ช. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
.....จ.....	8. E–Government	ซ. ตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์
.....ช.....	9. E–Commerce	ฌ. เครือข่ายเอกชน
.....ฌ.....	10. Private Network	ญ. ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์