

(Towards the path to becoming a great salesperson)



สู่เส้นทาง นักขาย ที่ยอดเยี่ยม

การสื่อสารที่เข้าอกเข้าใจ
และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
จงทำการมุ่งเน้นที่การแก้ปัญหา
และความต้องการของลูกค้า
เราต้องมีการเตรียมตัวอย่างดี
การสร้างความสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ
ลูกค้าจะซื้อจากคนที่ตนเองเชื่อมั่น
และเห็นว่าเป็นที่ปรึกษาที่ช่วยให้ดีขึ้นได้

สมชาติ กิจยรรยง



ข้อคิดสู่การเป็นยอดนักขาย

เข้าใจและใส่ใจลูกค้า:

พูดคุยกับลูกค้าให้มากขึ้น ทำความเข้าใจความต้องการที่ซ่อนอยู่ของพวกเขา

เป็นที่ปรึกษา:

โฟกัสการนำเสนอที่การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ไม่ใช่แค่การขายผลิตภัณฑ์

เตรียมพร้อมเสมอ:

การขายที่ล้มเหลวเกิดจากการไม่มีการเตรียมตัว ไม่มีการวางแผนที่ดี

สร้างความสัมพันธ์:

สร้างความสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือกับลูกค้า และหา "ลูกค้าใหม่ที่จะ" อยู่เสมอ

พัฒนาตนเอง:

ฝึกฝนทักษะการสื่อสาร การตั้งคำถาม และเรียนรู้จากลูกค้าที่ไม่พอใจเพื่อนำไปปรับปรุง

ลงมือทำอย่างมีวินัย:

อย่ารอแรงบันดาลใจ แต่ให้วินัยในการลงมือทำ

ไม่ยอมแพ้:

ความสำเร็จเกิดจากความพยายามที่ทำซ้ำแล้วซ้ำเล่า

คำคมสร้างแรงบันดาลใจ

"คุณสามารถมีทุกสิ่งทุกอย่างได้ตามที่ต้องการ เพียงแค่คุณช่วยเหลือให้คนอื่นให้พอได้ในสิ่งที่พวกเขาต้องการ" - Zig Ziglar

"ลูกค้าไม่ได้สนว่าคุณจะปิดข้อเสนอหรือไม่ แต่พวกเขาจะสนใจแต่สิ่งที่ทำให้ธุรกิจของพวกเขาดีขึ้น"

-Aaron Ross

"การกระทำ เสียงดังกว่าคำพูด" - Dale Carnegie

"ความสำเร็จคือผลรวมของความพยายามเล็กๆ น้อยๆ ที่ทำซ้ำแล้วซ้ำเล่าทุกวัน" - Robert Collier

หน้าลิขสิทธิ์อีบุ๊ก

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร(IBC GROUP)

สู่เส้นทางนักขายที่ยอดเยี่ยม

(Towards the path to becoming a great salesperson)

ราคา-200-บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

"วิธีที่ดีที่สุดในการทำนายอนาคตคือการสร้างมันขึ้นมาด้วยตัวเรา"

"อย่ารอให้เก่งแล้วค่อยลงมือทำ เพราะเราลงมือทำนั้นแหละ

เราถึงจะเก่ง

“สร้างความสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือกับลูกค้าและหา"ลูกค้าใหม่ที่ใช้"

อยู่เสมอ”

“โฟกัสการนำเสนอที่การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ไม่ใช่แค่การขาย

ผลิตภัณฑ์”

ISBN(E-BOOK)- 978-616-94925-3-5

บรรณาธิการต้นฉบับ สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

พิสูจน์อักษรโดย นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

อีเมล skillupinter@gmail.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดยสมชาติ กิจยรรยง

399 ถ.ลาดพร้าว121 คลองจั่น บางกะปิ กทม.10240

คำนำ

สู่เส้นทางนักขายที่ยอดเยี่ยม

(Towards the path to becoming a great salesperson)

การเป็นนักขายที่ยอดเยี่ยมต้องใช้การเตรียมตัวที่ดี, การเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง, การสร้างความสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ, และทักษะการนำเสนอที่เน้นคุณค่าและการแก้ปัญหาให้ลูกค้า นอกจากนี้ ต้องมีทัศนคติเชิงบวก, ความมุ่งมั่น, และความสามารถในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งการศึกษาผลิตภัณฑ์, การใช้เครื่องมือ, และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงกลยุทธ์เสมอ. สำหรับแนวทางสู่ความเป็นเลิศก็คือ

ศึกษาข้อมูลอย่างละเอียด:ทำความเข้าใจลูกค้า, ธุรกิจ, และคู่แข่งอย่างลึกซึ้ง เพื่อนำเสนอได้อย่างตรงจุดและแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้จริง.

มุ่งเน้นที่ลูกค้า:ลดการพูดถึงตัวเองลง และให้ความสำคัญกับการรับฟังความต้องการของลูกค้า เพื่อเสนอวิธีแก้ปัญหาที่ตอบโจทย์.

สร้างความน่าเชื่อถือและความสัมพันธ์:การสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า ด้วยการนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์, มีหลักฐานสนับสนุน, และให้คำแนะนำที่จริงใจ.

พัฒนาทักษะการนำเสนอ:ฝึกฝนทักษะการเจรจา, การโน้มน้าวใจ, และการปิดการขาย โดยเน้นการแก้ไขปัญหาที่ลูกค้าเผชิญอยู่.

รักษาทักษะเชิงบวก:มองเป้าหมายยอดขายเป็นความท้าทายที่น่าตื่นเต้น และรักษาความกระตือรือร้นในการทำงานเสมอ. ทักษะและลักษณะนิสัยที่ควรมีก็คือ

ความรู้เชิงลึก:เข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์, บริการ, และตลาด เพื่อเป็นตัวแทนที่น่าเชื่อถือให้กับบริษัท.

ทักษะการสื่อสาร:สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจน, น่าเชื่อถือ, และดึงดูดความสนใจของลูกค้า.

ความสามารถในการแก้ปัญหา:นำเสนอแนวทางแก้ปัญหาที่ตรงกับความต้องการและความท้าทายของลูกค้า.

การคิดวิเคราะห์:วิเคราะห์ข้อมูลการขายเพื่อทำความเข้าใจแนวโน้ม, มองหาโอกาสในการเติบโต, และปรับกลยุทธ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น.

ปรับตัวให้เข้ากับธุรกิจ:ธุรกิจและการขายมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ต้องหมั่นปรับปรุงทักษะและเครื่องมือที่ใช้ให้ทันสมัย.

สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีอำนาจตัดสินใจ:โฟกัสการเข้าหาลูกค้าที่มีศักยภาพและมีอำนาจตัดสินใจ เพื่อสร้างข้อตกลงที่มีมูลค่าสูงเสมอตัวอักษรที่จารึกอยู่ในหนังสือเล่มนี้นั้น เกิดจากการที่ผู้เขียนได้คลุกคลีอยู่กับงานขายมาตั้งแต่ต้นปี2524เริ่มงานขายตั้งแต่ธุรกิจประกันชีวิต,ธุรกิจขายตรง,ธุรกิจเครือข่ายหลายชั้นอีกมากทำให้

ได้ประสบการณ์ตรง รวมทั้งมีการถ่ายทอดพัฒนาและให้การฝึกอบรม
ในวงการต่างๆมานานหลายปี และนี่ก็เป็นทางลัดทางหนึ่งที่จะช่วยให้
ท่าน ขายได้ ขายเป็น ขายเก่ง จนได้รับสมญานามว่า เป็นยอดนักขาย
จะทำให้ท่านเก่งงานและเก่งในการติดต่อกับผู้คนต่างๆ ในสังคมนั้น
หมายความว่า “ผู้มุ่งหวัง”ที่จะเป็น “ลูกค้า” นั่นเอง

หนังสือเล่มนี้ก็ไม่ต่างกับตำราสอนว่ายน้ำ สอนขี่จักรยาน
สอนขับรถยนต์ คือมันจะไม่เกิดประโยชน์อะไรกับท่านเลย ถ้าหาก
หนังสือเล่มนี้ได้อ่านแล้ว ท่านไม่ลงมือทำ เพียงแต่อยากจะบอกกับ
ท่านว่า เมื่อท่านได้อ่านลายแทงแล้ว รู้แล้ว ต้องทำทันที นับจากวันนี้
เป็นต้นไป ซึ่งความสำเร็จก็จะเป็นของท่าน โดยฝีมือของท่านเองอย่าง
ไม่ต้องสงสัย

ด้วยความปรารถนาดี

สมชาติ กิจขรรจง

สารบัญสู่เส้นทางนักขายที่ยอดเยี่ยม

(Towards the path to becoming a great salesperson)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 ความเข้าใจในอาชีพงานขาย	1
(Understanding the Sales Career)	
บทที่ 2 คุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นนักขาย	6
(Qualities of a salesperson)	
บทที่ 3 นักขายที่จะครองใจผู้ติดต่อได้ดี	14
(A salesperson who can win the hearts of contacts well)	
บทที่ 4 รู้จักกับแนวทางการขาย(SALESMANSHIP)	21
(Get to know the sales approach (SALESMANSHIP))	
บทที่ 5 งานขายจะให้อะไรในชีวิต	28
(What will sales bring to life?)	
บทที่ 6 นักขายที่เด่นเขาเป็นอย่างไร	35
(What is a prominent salesperson like?)	
บทที่ 7เสน่ห์ในการขาย	40
(Charm in selling)	
บทที่ 8 สัจธรรมของการขาย	46
(The Truth of Selling)	
บทที่ 9 หลายวิธีในการแสวงหาผู้มุ่งหวัง	56
(Multiple ways to find prospects)	

สารบัญสู่เส้นทางนักขายที่ยอดเยี่ยม

(Towards the path to becoming a great salesperson)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 10 การขายการนัดหมายและการขายทางโทรศัพท์ (Appointment Sales and Telesales)	61
บทที่ 11 จงวิเคราะห์ลูกค้าก่อนออกขาย (Analyze your customers before selling)	76
บทที่ 12 การเตรียมการก่อนออกสนามการขาย (Preparation before going out to the sales field)	84
บทที่ 13 อาวุธของนักขายทำให้กลายเป็นเงิน (The salesman's weapon turns into money)	89
บทที่ 14 เทคนิคการขายตนเองก่อนขายสินค้า (Self-selling techniques before selling products)	97
บทที่ 15 เปิดการขายอย่างไรจึงจะปิดการขายได้ดี (How to open a sale and close it well)	104
บทที่ 16 ดูใจผู้ซื้อก่อนตัดสินใจ (Consider the buyer's feelings before making a decision)	114
บทที่ 17 จงขายผลประโยชน์ของสินค้านักขายสินค้า (Sell the benefits of the product before selling it)	119

สารบัญสู่เส้นทางนักขายที่ยอดเยี่ยม

(Towards the path to becoming a great salesperson)

เรื่อง

หน้า

บทที่ 18 เตรียมเผชิญลูกค้าหลากหลายชนิดกับการทำให้ตัดสินใจซื้อ 126

(Prepare to face a variety of customers and
make purchasing decisions)

บทที่ 19-108 ปัญหาข้อโต้แย้งและการทำลายกำแพงปฏิเสธ 135

(108 Problems of Controversy and Breaking the Wall of Denial)

บทที่ 20 การปิดการขายอย่างไรให้ได้ใบสั่งซื้อ 146

(How to close a sale and get a purchase order)

บทที่ 21 การบริการหลังการขายของนักขายสมัยใหม่ 164

(After-sales service of modern salespeople)

บทที่ 22 ขายชนะคู่แข่ง 175

(Sell to beat competitors)

บทที่ 23 ลูกค้าไม่มีวันหมด 178

(You never run out of customers)

บทที่ 24 ถนนสู่เป้าหมาย 196

(Road to goal)

บทที่ 25 เคล็ดลับที่ไม่ลับในการทำยอดขายสูงสุด 206

(The not-so-secret trick to maximizing sales)

สารบัญสู่เส้นทางนักขายที่ยอดเยี่ยม

(Towards the path to becoming a great salesperson)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 26 ขายเก่ง เก็บเก่ง	215
(Good at selling, good at collecting)	
บทที่ 27 เทคนิคการบริหารเวลาสำหรับนักขาย	221
(Time Management Techniques for Salespeople)	
บทที่ 28 ขายอย่างผู้ชนะ	228
(Sell like a winner)	
บทที่ 29 ตกม้าเพราะใคร	234
(Who fell off the horse?)	
บทที่ 30 มาเพิ่มพูนพลังใจในการทำงานกันเถอะ	244
(Let's increase our motivation for work)	
บทที่ 31 จุดอ่อนของนักขายสู่การปรับปรุง	253
(Salespeople's weaknesses for improvement)	
บทที่ 32 ศิลปะการพูดสื่อสารเพื่อการขายที่ทรงประสิทธิภาพ	260
(The Art of Effective Sales Communication)	
บทที่ 33 การบริการหลังการขายของนักขายสมัยใหม่	271
(After-sales service of modern salespeople)	

สารบัญสู่เส้นทางนักขายที่ยอดเยี่ยม

(Towards the path to becoming a great salesperson)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 34 จะอย่างไรวิธีไหนจึงจะได้รับความร่วมมือจากผู้อื่น	282
(How can I get cooperation from others?)	
บทที่ 35 มารยาทและจรรยาบรรณของนักขาย	288
(Etiquette and ethics of salespeople)	

บทที่ 1 ความเข้าใจเบื้องต้นในอาชีพงานขาย

(Understanding the Sales Career)

งานขาย เป็นอาชีพเก่าแก่อาชีพหนึ่ง ที่สร้างสรรค์สังคม และการดำเนินชีวิตของพลโลกอย่างมีคุณภาพ ด้วยความพึงพอใจในการแลกเปลี่ยนไม่ว่าจะเป็น สินค้าต่อสินค้า หรือสินค้าต่อทรัพย์สิน หรือสินค้าต่อเงินตราสกุลต่างๆ

ถึงแม้กาลเวลาและยุคสมัยจะเปลี่ยนแปลงไป แต่แก่นแท้ของผู้ที่อยู่ในอาชีพ “งานขาย” (ซึ่งจะขอเรียกว่า “นักขาย”) ต่างก็ต้องการแสวงหาความสำเร็จในงานอาชีพของตนเสมอมา

เราจึงควรศึกษากันว่า ผู้ที่แสวงหาความเป็น “นักขายมืออาชีพ” นั้นจะต้องมีความเข้าใจในรูปธรรมของความสำเร็จในด้านใด

1.คุณสมบัติของนักขายที่ดี จะต้องประกอบด้วย

จงเป็นนักขายทั้งตัวและหัวใจ มีใจรักงานขาย มีทัศนคติที่ดีต่อสินค้า ต่อบริษัท ต่อลูกค้า และเพื่อนร่วมงานขาย

จงเป็นนักขายที่เข้าใจสินค้า เข้าใจระบบงานขาย และวิธีการขายความมั่นใจในตัวเอง และมั่นใจในธุรกิจนี้

จงเป็นนักขายที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ ขยันพบปะและกล้าที่จะพบกับคนแปลกหน้า มีความกระตือรือร้น ทุ่มเทให้กับงาน หมั่นหาผู้มุ่งหวัง ทั้งลูกค้าศูนย์อิทธิพล หรือผู้ร่วมงานใหม่เพิ่มเติมเรื่อยๆ

จงเป็นนักขายที่ทำงานอย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จ มีการวางแผนการขาย มีเป้าหมายส่วนตัวที่จะทำงานขาย เพื่อพิชิตยอดขายให้ชนะ ผลงานในอดีตตลอดเวลา

จงเป็นนักขายที่หมั่นสำรวจและปรับปรุงตนเองอยู่ตลอดเวลา ปรับปรุงทั้งบุคลิกภาพภายนอก การพูด การแต่งกาย ความสุภาพ ตลอดจนวิธีการขายของคนอื่นๆ ที่ประสบความสำเร็จนำออกไปใช้บ้าง

จงเป็นนักขายที่ดี มีคุณภาพ มีผลงานสม่ำเสมอ มีจรรยาบรรณในอาชีพขาย มีศักดิ์ศรี มีคุณธรรมในจิตใจและใฝ่หาความรู้อยู่เสมอ

2.บันได 9 ขั้น สู่ความสำเร็จของอาชีพขาย

การก้าวไปสู่ความสำเร็จในอาชีพขายนั้น มีบันไดที่ทุกคนพึงต้องก้าว ต้องปฏิบัติอยู่อย่างสม่ำเสมออย่างน้อยถึง 9 ขั้น ดังนี้

1.ศึกษาเรื่องราวๆ ไปเกี่ยวกับบริษัทเสียก่อน เช่น ประวัติความเป็นมา นโยบาย ระบบงาน การจ่ายผลประโยชน์ ฯลฯ

2.ศึกษาและทำความรู้จัก ทำความเข้าใจกับตัวสินค้าที่จะเสนอขาย รวมทั้งการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวกับตัวสินค้า เช่น ของแถม การรับประกัน ฯลฯ

3.พยายามทำความเข้าใจถึงเทคนิคและวิธีการแบบต่างๆ เช่น การขายแบบเงินสด การขายแบบเงินผ่อน เงื่อนไขต่างๆ ในการขาย ฯลฯ

4.จงเตรียมพร้อมเสมอสำหรับเครื่องมืออุปกรณ์ในการขาย เช่น แคลคูล็อก ตัวอย่างสินค้า เอกสารต่างๆ ฯลฯ

5.จงสร้างอาณาจักรลูกค้าของท่านให้การขวางและหมั่นพบปะกับบุคคลต่างๆ เพื่อเสนอขายสินค้า ศึกษาวิถีตลอดจนแนวทางการหาลูกค้าให้เข้าใจ

6.เมื่อท่านนั่งต่อน้ำลูกค้าแล้ว จงสร้างความประทับใจและความเชื่อถือให้แก่ลูกค้า มีความเชื่อมั่นในตัวท่านเพิ่มขึ้นให้ได้ อาทิ ความตรงต่อเวลา ความสุภาพเรียบร้อย ความสามารถทางการสาธิตอธิบาย ช้อแนะนำไปสู่การใช้สินค้าและวิธีการรักษา ฯลฯ

7.จงระลึกเสมอว่าเมื่อท่านทำงานขายต้อง อย่าโก่งลูกค้า อย่าโก่งบริษัท และอย่าโก่งเพื่อร่วมงาน (อาชีพ)

8.จงสร้างมิตรภาพกับทุกๆ คนที่ทำงานขายทั้งพนักงานของบริษัท และทั้งลูกค้า เพื่ออนาคตทางการขายอันยืนยาวของท่าน เพื่อความสะดวกต่างๆ ของท่านในการทำงาน และเพื่อยอดขายของท่านเอง

9.หมั่นเข้าบริษัทเมื่อมีการประชุม เพื่อรับฟังข่าวสารต่างๆ ที่สำคัญเพื่อทราบความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับตัวสินค้า

3.คุณลักษณะนักขายยุคใหม่

กาลเวลาที่เปลี่ยนไป สังคมและความคิดของผู้บริโภคก็ผันแปรไปตามยุคสมัย ในยุคโลกาภิวัตน์ที่เรากำลังเผชิญกันอยู่นี้ นักขายที่ดีก็จำเป็นต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

- 1.ชอบรู้จักผู้คน
- 2.สนใจค้นคว้า
- 3.หมั่นหาประสบการณ์
- 4.หางานด้วยเทคนิค
- 5.พลิกกลยุทธ์คู่แข่ง
- 6.ให้รู้จักแบ่งเวลา
- 7.ขยันค้นหารายชื่อ
- 8.นับถือในงานอาชีพ
- 9.เร่งรีบบริการ
- 10.ต้องเตรียมงานล่วงหน้า
- 11.รู้จักพัฒนาบุคลิก
- 12.ไม่หลกหลิกโลเล
- 13.ไม่ทำเท่ วางท่า
- 14.เสาะหาวิชาการ
- 15.ไม่ตำราญเกินตัว
- 16.ไม่ต้องกลับลูกคำ
- 17.มาประชุมไม่เคยขาด
- 18.มีมาดของผู้ดี

- 19.มีแต่ความเชื่อมั่น
- 20.มนุษย์สัมพันธ์เป็นเลิศ
- 21.ผลิตผลดีกับการงาน
- 22.ไม่ทำลายลูกค้า
- 23.อย่าทำผิดกฎระเบียบ
- 24.เฉียบขาดในงานขาย
- 25.รู้จักทำทนายผลงาน
- 26.รักทีมงาน (องค์กร) ของตน
- 27.อดทน/อดออม
- 28.อ่อนน้อมถ่อมตน
- 29.สนใจความก้าวหน้า
- 30.คบหาแต่คนดี

ทั้งหมดนี้ ถึงแม้จะเป็นความเข้าใจเบื้องต้น แต่ก็ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในอาชีพ “นักขาย” ที่ทุกคนต้องยอมรับต้องมีคุณสมบัติ และต้องมีวินัยในการปฏิบัติไปตลอดชีวิต トラบใดที่เรายังมุ่งหมายสู่การเป็น “นักขายมืออาชีพ”

ใครๆ ก็ทำได้ !

คุณก็ทำได้ !

บทที่ 2 คุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นนักขาย

(Qualities of a salesperson)

โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ที่ติดต่อนักขายก็คาดหวังว่าจะได้พบกับนักขายที่เก่งดีมีความสามารถที่หลากหลายประการอย่างไรก็ตาม คุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นนักขายสินค้าที่เป็นมืออาชีพควรมีดังนี้

1. แกร่งวิชา-ภาษาดี

การขายผลิตภัณฑ์ให้กับโรงงานอุตสาหกรรม หรือสถานที่ตั้งของโครงการนั้น ผู้ขายควรมีพื้นฐานความรู้พอสมควร เพราะสินค้าบางตัวจะต้องมีรายละเอียดมากมาย และโดยมากจะมีรายละเอียด กำหนดเฉพาะเจาะจงรวมทั้ง ข้อมูลในสิ่งตีพิมพ์ต่างๆ จะเป็นภาษาต่างประเทศทั้งนั้น ผู้ขายถ้ามีความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ หรือ วิศวกรรม และภาษาอังกฤษ จะเป็นสิ่งเกื้อกูลนักขายคนนั้นเป็นอย่างดี หากมีความรู้เฉพาะด้านภาษา

2. แสดงตนว่ามีความรอบรู้และเชี่ยวชาญ

คือสามารถที่จะมีรายละเอียดในการให้คำปรึกษาหารือให้แก่ผู้มุ่งหวังที่จะเป็นลูกค้าได้ เมื่อลูกค้าที่ติดต่อต้องการทราบรายละเอียดของแง่มุมต่างๆ ในการดำเนินการ เวลาพบกับปัญหาต่างๆ ในการทำงานด้านการผลิต หรือการขายองค์กร เราก็สามารถให้คำปรึกษาได้

3.มีวิสัยทัศน์ในการทำงาน

คือสามารถให้ข้อมูลของลูกค้าเก่าหรือใหม่ในอดีตมาเป็น
 แต้มต่อในการให้รายละเอียดในการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ใน
 แนวมุมต่างๆ สำหรับการขายหรือการบริการ

4.อดทนและอดกลั้น

การขายของอุตสาหกรรมจะต้องใช้เวลาและความพยายาม
 มาก บางครั้งใช้เวลาเป็นปีๆ กว่าจะขายได้ การขออนัดพบ การขอให้
 ลูกค้าทดลอง จะต้องใช้ความอดทนและเฝ้าคอย จึงจะประสบ
 ความสำเร็จได้

5.ตื่นเสมอ ใวต่อข้อมูล

ต้องเป็นคนกระตือรือร้น คอยหาข้อมูลสินค้าตัวใหม่ๆ
 กระบวนการผลิตใหม่ๆหรือมาตรฐานใหม่ รวมทั้งโรงงานใหม่ๆ ที่จะ
 เกิดขึ้น ใครเร็วคนนั้นก็ได้อลูกค้าไปครอง

6.มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

เป็นคุณสมบัติที่จะขาดเสียมิได้ เพราะการจะขายได้นั้น ต้อง
 ผ่านขั้นตอนมากมาย ต้องอาศัยความร่วมมือของหลายฝ่าย ตั้งแต่ยาม
 หน้าประตูโรงงานในการขอเข้าพบ บุคคลในโรงงาน, เสมียน, วิศวกร,
 นายช่าง, ผู้จัดการ, พนักงานในห้องทดลอง, ผู้จัดการโรงงาน รวมทั้ง
 เจ้าของบริษัท เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ล้วนมีบทบาทที่จะทำให้การขาย
 ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวของท่าน

7. มีการบันทึกและมีความคิดสร้างสรรค์

ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประสบจะต้องทำบันทึก เพื่อเป็นข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนาเมื่อหาลูกค้ารายใหม่ หาผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมทั้งการขายอะไรใหม่ๆ ให้กับอุตสาหกรรมใหม่ๆ ต่อไป

การเสริมสร้างรูปสมบัติ

การเสริมสร้างรูปสมบัติของนักขายจะต้องอาศัย 6S สำหรับนักขายที่ดี ดังนี้

- | | |
|----------------|-------------------------------------|
| 1.SMART | ดูสง่า น่าเชื่อถือ และวางใจ |
| 2.SMILE | ดูร่าเริง แจ่มใส ยิ้มแย้ม |
| 3.SPEAK | รู้จักพูดจา มีวิธีการพูด |
| 4.SEEK | รู้จักค้นหาความต้องการ ใส่ใจ |
| 5.SERVICE | มีน้ำใจชอบบริการช่วยเหลือ |
| 6.SATISFACTION | ทำให้ผู้ที่เรติดต่อกเกิดความพึงพอใจ |

ธุรกิจการขายเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคนซึ่งนักขายจะต้องเข้าใจเสียก่อนว่าธุรกิจนี้เป็นเรื่องของ

1. เป็นเรื่องของคนขายคน คือขายความรัก ความเชื่อ ความ

ศรัทธา

2.เป็นเรื่องของการขายผลประโยชน์ จากตัวธุรกิจอันได้แก่
คุณภาพ คุณสมบัติ และคุณประโยชน์จากสินค้าอุตสาหกรรมหรือ
บริการ

3.เป็นเรื่องของการสร้างความต้องการที่จะช่วยแก้ไขปัญหา
เรื่องที่ว่าช่วยตอบสนองอย่างไรให้แก่ลูกค้าได้บ้าง

ดังนั้นการพัฒนาคุณสมบัติ นอกเหนือจากคุณสมบัติ จึงมี
ความสำคัญมิใช่น้อย นอกเหนือจาก 6S สำหรับนักขายแล้วผู้เขียนขอ
แนะนำบุคลิกภาพที่ควรแสดง และไม่ควรรแสดงดังนี้

การแสดงออกทางบุคลิกภาพ

การแสดงออก	ที่ควรทำ	ไม่ควรกระทำ
1. ทางใบหน้า (สีหน้า แววตา จมูก)	ยิ้มแย้ม สดชื่น แจ่มใส เป็นมิตร	เครียด ย่นจมูกแสดงอาการ รังเกียจหรือดูถูก
2. ทางเสียง	มีหางเสียง มีระดับสูง/ ต่ำ	กระซกเสียง พุดแทรก พุด ขัด พุดเบา
3. ท่าทางการแสดงออก	กระตือรือร้น เชื้อมั่น กระฉับกระเฉง	ขาดความกระตือรือร้น ส่ายตาหลุหลิก
4. การนั่ง การยืน การ เดิน	เดินเร็ว คล่องตัว มีความ มั่นใจในตัวเอง	นั่ง หรือเดินไม่ระวัง ไม่สำรวม
5. การแต่งกาย	สะอาด เรียบร้อย สุภาพ เหมาะสม	ไม่รัดกุม ไม่มีมิติ

การขายอย่างที่ปรึกษาในธุรกิจต่างๆ นักขายจะต้องทำตนให้สามารถเป็นที่พึ่งที่ปรึกษาได้อย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นที่จะต้องทำตัวท่านให้เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์

สายสัมพันธ์จะเกิดขึ้นกับมนุษย์ได้ มนุษย์ผู้นั้นจะต้องมีความคิด ความรู้สึกที่ดีๆ ให้กับตัวเอง พร้อมทั้งจะปรับปรุงพัฒนาตนและรู้สึกดีๆ กับคนอื่นๆ รอบข้าง ไม่ว่า เพื่อน สามิ ภรรยา หรือ ลูกค้ายก็ตาม

เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า

แสดงตัวเราให้เป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ คือเป็นคนสุภาพทั้งการแต่งกาย ทรงผม กิริยามารยาท การรักษาคำพูด มีมารยาทในการพูดจา คือพูดเรียบร้อย พูดสุภาพ พูดถูกกาลเทศะ และพูดในเรื่องที่เป็นประโยชน์ ปรับปรุงตัวของเราเองให้เข้ากับลูกค้าทุกระดับ แสดงความมีชีวิตชีวา กระตือรือร้น ในการสนทนาและ ไปรู้จักถาม รู้จักไต่ถาม เป็นผู้มีความรอบรู้ในการประกอบสัมมาชีพแสดงความมีน้ำใจ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือในส่วนที่ ทั้งเกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจก็ตาม แสดงความสนใจในธุรกิจของลูกค้า คู่สนทนาพอควร ด้วยการรู้จักสอบถามและมีศิลปะในการฟัง ในเวลาติดต่อธุรกิจให้พยายามทำตัวให้เป็นผู้แนะนำไม่ใช่ผู้สอน เมื่อขายให้ใช้คำพูดที่สร้างความเข้าใจ สร้างความสนใจแต่ไม่ใช่เป็นผู้พูดฝ่ายเดียว พยายามแสดงกิริยาที่เน้นการนำผลประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับ ไม่แสดงกิริยารบเร้า เพื่อให้สั่งซื้อสินค้าจนแสดงตนเป็นคนที่เห็นแก่ตัว พยายามหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง

คัดค้านหรือทำตัวเป็นปรปักษ์กับลูกค้า ต้องควบคุมอารมณ์ตนเองได้
อย่าแสดงความโกรธและความไม่พอใจ

การสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าระยะยาว

ธุรกิจบริการเช่น โรงแรม สายการบิน และธุรกิจ

โทรคมนาคมที่ประสบความสำเร็จ มีผู้ซื้อหรือผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับองค์กร และให้ผู้บริการเพราะเหตุผลสำคัญคือ ถ้าบุคคลและองค์กรมีเทคนิคการสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ในตอนนี้ผู้เขียนขอเสนอแนวทางหรือแนวคิดในการสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวดังนี้

1. เก็บข้อมูลของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ ความจดจำ ถ้าหากจำแล้วไม่จดไว้ในสมุดบันทึก ประวัติผู้ใช้บริการอาจตกหล่นได้เพราะถ้าจำแล้วไม่จดไว้จะมีสิทธิลืม ในองค์กรชั้นนำส่วนใหญ่จะเป็นใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลหรือประวัติผู้ใช้ไว้ในคอมพิวเตอร์ ปัญหาต่อมาคือจะใช้อะไรเป็นการช่วยเก็บข้อมูลลูกค้าก็คือ แล้วเราจะเก็บอะไรของผู้ซื้อหรือผู้ให้บริการ สิ่งที่เราจะเก็บข้อมูลลูกค้าก็คือ ชื่อ สกุล สินค้าหรือบริการที่ใช้ ใช้เมื่อไหร่ เรามีบุคลิกภาพอุปนิสัยใจคออย่างไร ชอบอะไร ไม่ชอบอะไร เป็นต้น

สำหรับพวกเราชาวนักขายที่ควรจะต้องเก็บข้อมูลของลูกค้าก็คือ ชื่อ สกุล เขาชื่ออะไร ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ชื่อเมื่อไหร่ เราอาจจะทำเป็นแบบฟอร์มลูกค้าไว้บันทึกตามความสำคัญก็ได้เมื่อมีเวลาเพื่อจะบริการลูกค้าให้เกิดประโยชน์

2.ติดตามเปลี่ยนแปลง

วิธีการติดตามการเปลี่ยนแปลงอาจจะส่งจดหมายตอบรับให้ตอบกลับ เพื่อตรวจสอบที่อยู่คือ เขียนเขียนด้วยตนเองหรือใช้วิธีการติดต่อทางโทรศัพท์กับลูกค้าก็ได้

3.จัดทำสื่อสัมพันธ์เพื่อผูกพันลูกค้าในระยะยาว

ในวันสำคัญหรือเทศกาลที่จะสร้างสิ่งสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับลูกค้า เช่น การส่งการ์ดอวยพร วันเกิด ปีใหม่ ฉลองครบรอบปีของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เป็นต้น

4.ส่งข่าวสารถึงลูกค้า

อาจจะใช้ส่งติดต่อไปกับสื่อสัมพันธ์ในวันเกิด งานปีใหม่ หรืออื่นๆ โดยอาจจะส่งข่าวสารส่งเสริมการขายให้กับลูกค้า หรือผู้ใช้บริการก็ได้ ซึ่งเราอาจจะทำในรูปของจดหมายข่าวพิเศษให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการก็ได้

5.ให้บริการก่อน ระหว่าง และภายหลังการขาย

เป็นการสายสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะสั้นและระยะยาวที่ได้ผลเพื่อให้เกิดการซื้อมากขึ้นและซื้อตลอดไป ด้วยการให้บริการที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของเรา โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังในการให้บริการ

ความสำเร็จในการขายสินค้าอุตสาหกรรมนั้น ย่อมให้อำนาจ
 หล่นทับหรือย่ำร่ำราจรมาเกลย่นะครับ ขอฝากประโยชน์ที่
 น่าสนใจให้คิดว่า “ล้มเพราะการก้าวเดินไปข้างหน้า ดีกว่ายืนตะท่า
 อยู่กับที่” เช่นเดียวกับคำกล่าวที่ว่า”ออกพบกับผู้มุ่งหวังหรือลูกค้า
 ดีกว่า ยืนย่ำทำอยู่กับที่” ดีไหม

บทที่ 3 นักขายที่จะครองใจผู้ติดต่อได้ดี

(A salesperson who can win the hearts of contacts well)

มีผู้กล่าวถึงการคาดหมายถึงอนาคตของคนเราว่า ถ้าในอดีตไม่ขยัน ปัจจุบันไม่ขวนขวาย อนาคตไม่ต้องทาย ว่าเขาผู้นั้นเป็นเช่นไร หรือเหมือนกับคำกล่าวอีกคำหนึ่งว่า อยากถูกหว่านรวยสตาจค์แต่ยังไม่ซื้อ อยากเลื่องชื่อว่าเป็นนักประพันธ์แต่ยังไม่เขียน แล้วอยากเป็นยอดนักขายตรงก็ไม่อยากจะทำกเพียร รอนจนผมเปลี่ยนเป็นขาเจ้ากี้เหมือนเดิมในบทนี้ขอเสนอแนวทางในการพัฒนาทักษะหรือความสามารถที่เป็นศักยภาพเฉพาะตัวของนักขายตรงให้ก้าวไกลในอาชีพความสำคัญดังนี้

1.ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ

โดยศึกษาเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทเสียก่อน เช่น ประวัติความเป็นมา นโยบาย ระบบงาน การจ่ายผลประโยชน์ต่างๆ ฯลฯ ศึกษาทำความรู้จักและทำความเข้าใจในตัวของผู้สินค้าที่จะนำเสนอ รวมทั้งบริการต่างๆ เช่น ของแถม ส่วนลด เงื่อนไขการบริการหรือรับประกัน พยายามทำความเข้าใจถึงเทคนิคและวิธีการขายแบบต่างๆ อีกทั้งเงื่อนไขต่างๆ ในการขาย

2. จงเตรียมพร้อมเสมอ

จงเตรียมการพร้อมเสมอสำหรับ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการขาย เช่น แคลคูลอก ตัวอย่างสินค้าเอกสารต่างๆ หนังสือร่างอาณาจักรของลูกค้านำให้กว้างขวางอยู่เสมอโดยหมั่นพบปะกับบุคคลต่างๆ เพื่อแสวงหาโอกาสในการนำเสนอสินค้าหรือบริการต่างๆ

3. ต้องไม่กลัวความล้มเหลว

การที่เราเดินทางผิดพลาด ทำให้เรารู้วิธีที่จะเดินทางผิดพลาดให้น้อยลง หรือไม่ผิดพลาดเลย การเรียนรู้จากความล้มเหลวก็เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ หรือในความสำเร็จก็มักจะมีการพ่ายแพ้ซ่อนอยู่เบื้องหลังมาด้วย

นักขายตรงต้องไม่กลัวความล้มเหลว ถ้าหากยังไม่ลงมือก็ไม่ว่าที่จะกลัว หรือกลัวที่จะพบคนใหม่ นั่นคือความไม่กล้า เข้าทำนอง ตีตนไปก่อนไข้ ใจไม่กล้า

ขอให้คิดว่าความพ่ายแพ้ หรือความล้มเหลวเป็นการพ่ายแพ้ชั่วคราว และเป็นสัดส่วนโดยตรงกับความสำเร็จ เช่น ล้มเหลว 3:1 ส่วน เป็นต้น แผนการที่ดีในข้อนี้ คือขอให้ตั้งเป้าคุยกับคน 1-2 คน เรื่องเกี่ยวกับธุรกิจของเราต่อเรา

4. รับผิดชอบเต็มที่ในงานที่ทำ

ต้องไม่มีข้ออ้าง หรือข้อแก้ตัวสำหรับความล้มเหลวทำอะไรผิดพลาดก็สามารถแก้ไขใหม่ได้ ทุ่มเวลาให้กับงานรับผิดชอบต่อตัวเองต่อลูกค้า ต่อทีมงานในคำพูด คำมั่น และสัญญา เพื่อรักษาความเชื่อถืออันเป็นบุคลิกภาพที่จะฉายแววของผู้บริหารในงานขายตรงอนาคต

5. มีความอดทนอย่างสูง

นักขายตรงจะต้องอดทนต่อแรงกดดันต่างๆ ต่ออารมณ์ ต่อความรู้สึกที่พบเห็นจากการติดต่อกับบุคคลต่างๆอีกทั้งยังต้องอดกลั้นต่ออารมณ์ของบุคคลต่างๆมีเช่นนั้นจะอดทน เพราะงานขายตรงเป็นการทำงานเกี่ยวกับคนนักขายตรงจึงจะต้องทำตัวให้สุภาพน่ายกมากกว่าทำตัวน่าเกลียดน่ากลัว จงสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตัวแต่มีใจอ่อนแอ จงแข็งแรงแข็งแกร่งแต่ไม่ใช่แข็งแรงกระด้าง

6. มีความเชื่อมั่นในตนเอง

ความเชื่อมั่นในตัวสินค้า ในตัวนักขายตรง และในตัวระบบงาน จะส่งผลให้ผู้อื่นเชื่อถือ หรือเชื่อมั่นตามเรา เพราะเราได้แสดงน้ำเสียง คำพูด ความกระตือรือร้นที่เชื่อมั่นอย่างสูง

นักขายตรงจะต้องคิดว่า เราคือบุคคลพิเศษที่จะประสบความสำเร็จ นักขายตรงจะต้องเชื่อมั่นว่า“เราทำได้” เราจะสร้างทีมงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยคุณสมบัติต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น

เราต้องเชื่อมั่นในทีมงาน ให้ความเชื่อมั่น และไว้วางใจในทีมงานว่า ทีมงานเราจะมีประสิทธิภาพพยายามให้คนในทีมงานใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างถูกต้อง

7. อย่าสร้างปัญหาให้กับตนเอง

นักขายที่ประสบความสำเร็จต้องไม่มีข้ออ้างที่สร้างปัญหาให้กับตนเอง ที่จะไม่ทำงาน หรือคิดว่าตัวเองยัง‘ไม่รู้’ ‘ไม่สู้’ หรือ ‘ไม่เก่ง’อ้างที่มีให้เห็นอยู่บ่อยๆ คือ “ฉันยังไม่รู้รายละเอียดสินค้าทะลุปรุโปร่งเลย” “นโยบายการตลาดฉันยังงงและสับสนอยู่” “จะทำอะไรฉันต้องศึกษาให้

รอบคอบเสียก่อนว่า คุ่มหรือไม่คุ่ม” “ฉันต้องฟัง ใดๆๆ และเข้าประชุม
ให้รู้ทุกเรื่องก่อน” “ฉันจะรอหัวหน้าโทรศัพท์มาหา หรือมาช่วยเหลือ”

ความคิดเหล่านี้ล้วนเป็นสนิมในใจ และเป็นโรคทางความคิด
ที่จะไม่พิชิตความก้าวหน้าที่จะแสวงหาความสำเร็จให้กับตนเอง จะทำ
ตัวเหมือนลูกนกกรอให้แม่นกคาบเหยื่อมาป้อนใส่ปากถ้ารอแบบนี้
รับรองไม่มีให้เกิดในยุคจักรการขายแน่

8. ไม่มีเวลา หมดกำลังใจ

มีกำลังใจที่ดีย่อมมีวิถีทางที่นั้น ไม่หวั่นไหวต่อสิ่งที่มาบั่น
ทอนกำลังใจเช่น

อย่าผิดหวัง หรือเสียใจที่ทำไมไม่ได้ตามแผนการ หรือเป้าหมาย
อย่าท้อแท้ หรือน้อยใจในความหวังที่รอคอย
อย่าทำลายความฝันของตนเองด้วยการทิ้งกลางคัน แล้วหันสู่
อาชีพอื่น

ขอให้มีความมุ่งมั่น และรู้จักระบายอารมณ์ที่โกรธ เกลียด
พยายาทออกจากใจ แต่จงสร้างอารมณ์แห่งความรัก ความศรัทธา
ความหวังขึ้นมาแทน

9. มองทุกอย่างในทางที่ดี

ความคิด หรือทัศนคติ มีผลต่อความสำเร็จ หรือล้มเหลวใน
การทำงานถ้ามีความคิดในแง่ลบ มักจะเป็นข้ออ้างที่จะไม่ทำงาน เช่น
ไม่ชอบผู้บรรยายที่สาธิต และเขียนแผนการตลาด ไม่ชอบหัวหน้าของ
คนที่มาชักชวนเรา

นักขายที่ประสบความสำเร็จจะไม่ว่าร้ายใคร ไม่พูดในเรื่องที่
ลบ ๆ กับคนอื่น ๆ ไม่บ่นถึงปัญหาของทีมงานในทางที่เสีย ถือคิดว่า
“ปิดปากไว้ไม่พูดจา ดีกว่านินทาเพื่อนบ้าน”

ถ้าคิดลบ พูดลบ การกระทำ และผลงานก็ย่อมออกมาในทาง
ที่ลบ ๆ เช่นกัน คือเมื่อไม่มีผลงานจากการขาย หรือการสปอนเซอร์ก็จะมี
ข้ออ้างต่างๆ นานาที่โทษผู้อื่น หรือไม่ก็โทษโชคชะตาชีวิตของตนเอง
แทนที่จะยึดหลักเหตุ และผล

10. อุทิศตัว

การอุทิศตัวที่ดี นักขายตรงสมควรที่จะมีคุณสมบัติสำคัญ 3
ประการคือ

1. การเป็นนักบุกเบิก
2. การมีจิตใจที่เป็นผู้ให้
3. พร้อมที่จะอาสาสมัครให้กับตนเอง

คุณ โกมล คิมทอง นักต่อสู้ชีวิตคนหนึ่งของเองไทยได้กล่าว
ไว้ว่า

“การที่เราไม่รู้เลยว่า เรากำลังฝ่าหอะไรอยู่อะไรเล่าที่ควรจะได้
ได้ หากยังตอบไม่ได้เลย การดำรงชีวิตนี้ก็เปล่าประโยชน์โดยสิ้นเชิง”
ดังนั้นการอุทิศตนของท่าน ท่านจะต้องทำงานอย่างมีเป้าหมายภายใต้
แผนการที่ดีรองรับอยู่เสมอแต่สำหรับบางคนเอาแต่พูดแล้วไม่ทำ จ้างร้าย
ไปกว่านั้นก็คือพูดได้แต่ทำไม่ได้มีแต่ทำที่เหลวซึ่งในพระอภิธรรมได้
กล่าวไว้ว่า บุคคลเปรียบด้วยเมฆฝน 4 อย่างคือ