

ปิดการขาย

สไตล์



ญี่ปุ่น

ศิลปะการเข้าถึงความลับของลูกค้า
เพื่อปิดยอดขายให้โต **10 เท่า**



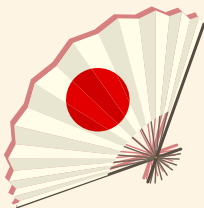
ดร.ศุภณัฐ หงษ์วัฒนาใจงาม
(โค้ชบอลล์)



ศุภวิทย์ ภาษิตนิรันดร์
(เซนเซเล็ก)



เดือนเพ็ญ ตีรแสงอรุณ
(อาจารย์หนึ่ง)



ปิดการขาย

สไตค์



ญี่ปุ่น

ศุภวิทย์ ภาษิตนิรันดร์ (เซนเซเล็ก)
ดร.ศุภณัฐ หงษ์วัฒนาใจงาม (โค้ชบอลล์)
เดือนเพ็ญ ตีรแสงอรุณ (อาจารย์หนิง)



ปิดการชายส์ไตล์ญี่ปุ่น

ศุภวิทย์ ภาษิตนรินทร์ (เซนเซเล็ก) ดร.ศุภณัฐ หงษ์วัฒนาใจงาม (โค้ชบอลล์) เดือนเพ็ญ ตีรแสงอรุณ (อาจารย์หนึ่ง)

ได้รับการอนุญาตจัดพิมพ์จากเจ้าของลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์

(ฉบับเพิ่มเติม) พ.ศ.2558 ห้ามลอกเลียนส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้

มิเช่นนั้นจะถือว่าละเมิดลิขสิทธิ์และมีความผิดทางอาญา

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

ศุภวิทย์ ภาษิตนรินทร์.

ปิดการชายส์ไตล์ญี่ปุ่น.- กรุงเทพฯ : เพชรประกาย, 2569.

160 หน้า.

1. การจัดการชาย. I. ศุภณัฐ หงษ์วัฒนาใจงาม , ผู้แต่งร่วม.

II. เดือนเพ็ญ ตีรแสงอรุณ, ผู้แต่งร่วม. III. ชื่อเรื่อง.

658.81

ISBN 978-616-609-315-5

ที่ปรึกษากฎหมาย : อนันต์ แยมเกษร น.บ. น.ม. นศ.ม.

บรรณาธิการอำนวยการ : สหวัสต์ เฉลิมชัยวัฒน์

บรรณาธิการบริหาร : วิภาวี เฉลิมชัยวัฒน์

ผู้เขียน : ศุภวิทย์ ภาษิตนรินทร์ ดร.ศุภณัฐ หงษ์วัฒนาใจงาม เดือนเพ็ญ ตีรแสงอรุณ

บรรณาธิการ : เปี่ยมศักดิ์ คุณากรประทีป

กองบรรณาธิการ : วังไพร สีสั่งข์ มาริสา ไกรถาวร

นิศานารถ ไชติมาภรณ์

พิสูจน์อักษร : อรกานต์ ตั้งรัตนโกคาสิน

ออกแบบปก : Graphic Room

ศิลปกรรม : Graphic Room

จัดพิมพ์โดย :  **สำนักพิมพ์ เอ็ก**

ในเครือบริษัท เพชรประกาย จำกัด

81 อาคารเพชรประกาย ถนนเสรีไทย

แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510


โทรศัพท์ 0 2540 5535 # 103 โทรสาร 0 2540 5568

Homepage : <http://www.phetpraguy.com>

พิมพ์ที่ : บริษัท พี เอ็น เค แอนด์ สกายพรีนตติ้ง จำกัด

5 ซอยมาเจริญ 1 แยก 1 ถนนมาเจริญ

แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพฯ 10160

จัดจำหน่ายโดย :  **บริษัท อมรินทร์ บুক เซ็นเตอร์ จำกัด**

108 หมู่ที่ 2 ถนนบางกวย-จตุรรม

ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอบางกวย นนทบุรี 11130

โทรศัพท์ 0 2423 9999 โทรสาร 0 2449 9500-6

Homepage : <http://www.naiin.com>

ราคา 245 บาท

การขายที่แท้จริง

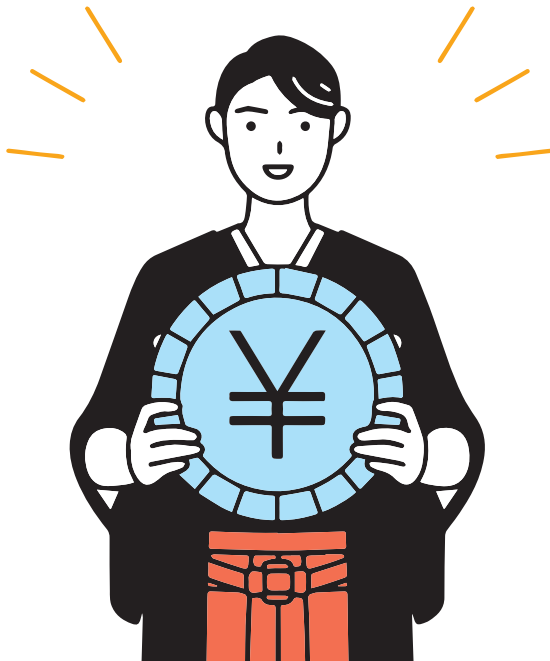
เริ่มจากความเข้าใจเป็นพื้นฐาน
ไม่ใช่การพูดเก่ง แต่คือการฟัง

ฟังในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

ฟังในสิ่งอยากจะบอก

นี่แหละคือศิลปะการปิดการขาย

สไตลชีมัน



คำนำสำนักพิมพ์

คุณผู้อ่านเคยสงสัยไหมว่า

ทำไมนักขายหลายคนพูดเก่งแต่ปิดการขายไม่ได้ นักขายหลายคนมีความสามารถแต่ไม่สามารถรักษาลูกค้าได้ นักขายบางคนสามารถจูงใจจนลูกค้าสนใจแต่พวกเขากลับไม่ซื้อสินค้า แต่พอได้อ่านหนังสือ **“ปิดการขายสไตล์ญี่ปุ่น”** ผลงานของ 3 นักเขียนระดับ Bestseller เช่น เซเล็ค ศุภวิทย์ ภาษิตนรินทร์, โค้ชบอลลี ดร.ศุภณัฐ หงษ์วัฒน์นาใจงาม และอาจารย์หนึ่ง เตือนเพ็ญติรแสงอรุณ ซึ่งเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญด้านการขายในแบบฉบับญี่ปุ่น ทำให้เข้าใจหลายสิ่งหลายอย่างมากขึ้น โดยเฉพาะแนวคิดและมุมมองในการขาย เพราะการขายในแบบญี่ปุ่นเน้นการฟัง เน้นความเข้าใจ ในความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ไม่ใช่เน้นศักยภาพความสามารถในการปิดขายหรือเน้นการจูงใจของนักขาย หนังสือเล่มนี้ได้อธิบายปรัชญาแนวคิดของญี่ปุ่นเอาไว้อย่างมากมาย เช่น

KAIZEN ทำให้การขายพัฒนาได้ทุกวัน

Hansei เปลี่ยนทุกความผิดพลาดเป็นบทเรียน

Omotenashi ทำให้ลูกค้ากลายเป็นคนสำคัญ

Kikubari ทำให้เราเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้พูด

Kizuna การสร้างความผูกพันระยะยาว

เมื่อคุณได้อ่านหนังสือเล่มนี้ จะทำให้คุณเข้าใจและตระหนัก
ได้ว่าการขายไม่ใช่การเร่ง แต่คือการฟังความต้องการของลูกค้า ฟัง
ด้วยความตั้งใจ ลูกค้ารู้สึกกว้างใจและเชื่อใจ การตัดสินใจง่ายขึ้น
ความสัมพันธ์แน่นขึ้น ยอดขายยั่งยืนขึ้น ลดแรงต้าน ลดการต่อรอง
ลดการตามจิก เพิ่มการบอกต่อ เพิ่มคุณค่าต่อแบรนด์

สุดท้ายเชื่อมั่นว่าองค์ความรู้ในหนังสือเล่มนี้จะเปลี่ยนแปลง
คุณผู้อ่านให้เป็นนักขายที่ฟังมากขึ้น เข้าใจลูกค้ามากขึ้น ขอให้คุณ
ผู้อ่านทุกท่านประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง

เปี่ยมศักดิ์ คุณากรประทีป
บรรณาธิการ

คำนำผู้เขียน



จาก Buyer สู่ผู้เขียน

วันนี้ผมไม่ได้เป็นคนจัดซื้ออีกต่อไป แต่สิ่งที่ยังอยู่ในใจผมเสมอคือ “เสียงของ Buyer” เวลาผมเห็น Sales ในวันนี้พูดถึงการเพิ่มยอดขาย

ผมอยากจะทำบอกพวกเขาแต่อย่างเดียวว่า

**“Buyer ไม่ต้องการให้คุณขายเก่งขึ้น
แต่ต้องการให้คุณเข้าใจเขามากขึ้น”**

ปิดการขายสไตล์ญี่ปุ่น

จึงไม่ใช่คู่มือสอนขาย แต่มันคือ “บันทึกจากฝั่งของ Buyer” ที่อยากส่งต่อให้ Sales ทุกคนเข้าใจว่า

**“การขายที่แท้จริง
คือศิลปะของการเข้าใจคน”**

ผมเขียนหนังสือ **“ปิดการขายสไตล์ญี่ปุ่น”** เพื่อ “เชื่อมโลกของ Buyer และ Sales เข้าด้วยกัน” เพราะตลอด 20 ปีที่ผ่านมา ผมเห็นทั้งสองฝ่ายพลาดกันซ้ำๆ ไม่ใช่เพราะไม่เก่ง แต่เพราะ “มองไม่เห็นโลกของกันและกัน”

ผมเชื่อว่าถ้า Sales เรียนรู้ที่จะฟังเหมือน Buyer
และ Buyer เรียนรู้ที่จะพูดเหมือน Sales
เราจะได้ธุรกิจที่ไม่ใช่แค่ “ซื้อ-ขาย” แต่คือ

“ความร่วมมือที่เติบโตไปด้วยกัน”

หนังสือเล่มนี้จะช่วยให้คุณ

- เข้าใจความคิดของ Buyer ในระดับที่ลึกกว่าที่เคย
- สร้างความน่าเชื่อถือที่ทำให้คุณกลายเป็นตัวเลือกแรก
- ปรับเปลี่ยนแนวคิดจากการขายแบบครั้งเดียวจบ (One-Time) เป็นการขายแบบพันธมิตรในระยะยาว (Long-Term Partnership)
- พัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องด้วยหลักการที่ใช้ได้จริง

ผมไม่ได้เขียนหนังสือนี้เพื่อสอนคุณขายของ แต่ผมเขียนเพื่อเปลี่ยนวิธีคิดของคุณเกี่ยวกับการขาย เพราะในที่สุดแล้ว การขายที่ดีที่สุด ไม่ใช่การทำให้คนซื้อ แต่เป็นการทำให้คนอยากทำงานกับคุณอีกครั้งและอีกครั้ง และนั่นคือสิ่งที่ผมเรียนรู้จาก Toyota และจากญี่ปุ่น

หนังสือเล่มนี้เหมาะกับ

- ผู้จัดการฝ่ายขาย ที่ต้องการยกระดับทีมให้คิดเชิงกลยุทธ์มากขึ้น
- ผู้นำทีมขาย ที่ต้องการสร้างทีมที่เข้มแข็งและเติบโตอย่างยั่งยืน
- นักขาย B2B ที่ต้องการพัฒนาทักษะและต้องการชนะใจ Buyer
- ผู้ประกอบการที่ต้องการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจที่แข็งแกร่ง

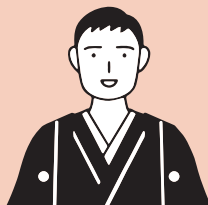
สุดท้าย “คุณไม่จำเป็นต้องเป็น Sales ที่เก่งที่สุดในตลาด แต่คุณต้องเป็นคนที่เป็น Buyer รู้ลึกปลอดภัยที่สุดที่จะคุยด้วย” ถ้าคุณเข้าใจสิ่งนี้ ผมเชื่อว่า คุณจะชนะ ไม่ใช่แค่ดีล... แต่ชนะใจคนที่อยู่ตรงข้ามโต๊ะด้วย และนั่นคือหัวใจของ How to Win Buyer : ความลับที่ผู้ซื้อไม่เคยบอก

ศุภวิทย์ ภาษิตนิรันดร์ (เซนเซเล็ก)

อดีต Buyer บริษัท Toyota

ผู้ฝึกสอนและที่ปรึกษาด้านการจัดซื้อในเครือกว่า 20 บริษัท
ประสบการณ์ทำงานที่ประเทศญี่ปุ่น 2 ปี

คำนำผู้เขียน



จากฝ่ายขาย

ในฐานะที่อยู่ในการของการเป็นนักขายมานานกว่า 20 ปี โดยปกติแล้วมักจะได้พูดถึงแง่มุมเฉพาะในด้านของฝ่ายขายเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของมุมมอง ทักษะคิดในการขาย ทักษะการขาย กระบวนการขาย หรือแม้แต่วิธีการสร้างแรงจูงใจของการเป็นนักขาย แต่ในครั้งนี้เป็นโอกาสที่ดีมากๆ ที่จะได้มีการรวบรวมมุมมองจากทั้งฝ่ายขาย และฝ่ายซื้อเข้าด้วยกัน

ต้องขอบคุณเซนเซเล็กมากๆ ที่ให้ความสนใจในการที่จะเล่าเรื่องต่างๆ ในมุมมองของผู้ซื้อ และนำมารวบรวมสอดประสานกับกระบวนการทำงานของฝ่ายขาย

หนังสือเล่มนี้เลยถูกเขียน

ด้วยความมุ่งหวังว่า

ผู้อ่านจะสามารถเข้าใจกระบวนการ

ทำงานของฝ่ายที่ตัวเองอยู่

ไม่ว่าจะทำงานในฐานะเป็นผู้ซื้อ

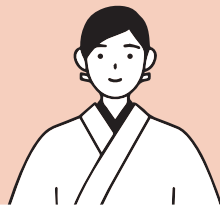
หรือเป็นผู้ขายก็ตาม

เนื้อหาที่เรียบเรียงมาจะเน้นไปที่กระบวนการและขั้นตอนเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถวางแผนได้อย่างเป็นขั้นเป็นตอน และหวังว่าเนื้อหาที่ผู้อ่านได้รับจะเป็นจิ๊กซอว์ชิ้นที่ผู้อ่านกำลังตามหาอยู่ เพื่อประกอบร่างให้ภาพรวมเกิดความสมบูรณ์อย่างที่ตั้งใจ

**ขอให้หนังสือเล่มนี้เป็นเข็มทิศ
ให้แก่ผู้อ่านไม่ว่าจะต้องประกอบอาชีพ
ที่ต้องดำเนินอยู่ในด้านไหนก็ตาม**

ดร.ศุภณัฐ หงษ์วัฒนาใจงาม (โค้ชบอลลี)

คำนำผู้เขียน



จากนักขายที่อยู่หน้างานจริง

ในฐานะนักขายที่ต้องติดต่อลูกค้ามากกว่า 500 บริษัท

“ฉันเคยเป็น Sales ที่ปิดเก่ง... ก่อนจะเข้าใจว่า การขายที่ยั่งยืน ไม่ได้ชนะด้วยคำพูด”

ตลอด 12 ปี ในเส้นทางนักขาย ฉันเคยขายแทบทุกอย่างที่ขายได้ ตั้งแต่เซอวิสหลักพัน หลักหมื่น ไปจนถึงโปรเจกต์ B2B หลักหลายล้านบาท ฉันเคยเป็น Sales ที่ภูมิใจกับคำว่า **“Present เก่ง” “ปิดดีลไว” “ลูกค้าเถียงไม่ทัน”** และใช้ค่ะ... ฉันเคยปิดได้จริง แต่ฉันก็เคย **เสียลูกค้าระยะยาว** แบบไม่รู้ตัว ดีลนั้นจบ และความสัมพันธ์ไม่เคยเริ่ม!

บทเรียนการขายจากญี่ปุ่นที่ไม่มีในสคริปต์ ฉันมีโอกาสได้เรียนรู้แนวคิดการทำงานและการขายแบบญี่ปุ่น ทั้งจากลูกค้าองค์กร และวิธีคิดของบริษัทญี่ปุ่นหลายแห่ง สิ่งหนึ่งที่ฉันเห็นชัดมาก คือ Sales ญี่ปุ่นไม่เร่งปิด แต่เขาเร่ง **“สร้างความเชื่อใจ”** เขาไม่พูดว่า **“ของฉันดีที่สุดใน”** แต่เขาทำให้ลูกค้าคิดว่า **“ถ้ามีปัญหาตอนนี้ไม่ทิ้งเรา”** และ **“เขาเข้าใจเรามากที่สุด”**

หนังสือเล่มนี้จึงไม่ใช่หนังสือเทคนิค ไม่ใช่สูตรปิด 7 ขั้นตอน ไม่ใช่สคริปต์ที่ใช้ได้กับทุกคน แต่มันคือ กรอบความคิดของการ

ปิดการขายสไตล์ญี่ปุ่น ที่ทำให้ลูกค้าไม่รู้สึกรุนแรง ไม่รู้สึกถูกกดดัน แต่รู้สึกว่าคุณ ‘เลือกคุณ’ ด้วยตัวเอง

ความตั้งใจของผู้เขียน

ฉันเขียนหนังสือเล่มนี้ร่วมกับเซนเซเล็ก ผู้มีประสบการณ์จัดซื้อตัวจริง และโค้ชบอลลี ผู้เชี่ยวชาญด้านการขายและที่ปรึกษาองค์กร เพื่อร่วมให้กำลังใจและแนวทางแก่นักขาย หรือผู้ที่จำเป็นต้องทำงานขาย และเพื่อคนขายทุกคนที่อยากปิดดีล ที่รู้สึกว่าคุณทำเต็มที่แล้ว แต่ลูกค้ายังไม่ซื้อ ยังไม่เชื่อถือ ฉันเชื่อว่าการขายที่ดีที่สุด คือการขายที่ลูกค้า **“อยากกลับมาคุยอีก”** ไม่ใช่เพราะคุณพูดเก่ง แต่เพราะคุณเข้าใจเขาจริงๆ ขอขอบคุณเซนเซเล็ก และโค้ชบอลลีที่ให้โอกาสหนึ่งได้มีโอกาสร่วมแชร์ประสบการณ์ในครั้งนี้ด้วยค่ะ

ฝากไว้ถึงผู้อ่านทุกท่าน **“คุณไม่จำเป็นต้องเป็น Sales ที่พูดเก่งที่สุด แต่คุณต้องเป็น Sales ที่ลูกค้ากล้าเล่าความจริงให้ฟัง”** ถ้าคุณเข้าใจสิ่งนี้ หนังสือ ปิดการขายสไตล์ญี่ปุ่น จะไม่ใช่แค่เครื่องมือปิดดีล แต่มันจะกลายเป็นแนวทางการขาย ที่ทำให้คุณอยู่ในเกมธุรกิจนี้ได้ยาวนาน

เดือนเพ็ญ ติรแสงอรุณ (อาจารย์หนึ่ง)
นักขายประสบการณ์ 12 ปี (B2B & B2C)

สารบัญ

บทนำ 15

ส่วนที่ 1

การขายสไตล์ญี่ปุ่น 19

บทที่ 1 KAIZEN โลกที่เปลี่ยนไปโดยที่ Sales ยังไม่รู้ตัว 25

บทที่ 2 Hansei (反省) จากการขายสู่การเรียนรู้ผู้ซื้อ 33

ส่วนที่ 2

The Buyer's Journey 43

เส้นการเดินทางของผู้ซื้อ

บทที่ 3 Omotenashi (おもてなし) เข้าใจผู้ซื้อ 48
ก่อนที่พวกเขาจะพูด

บทที่ 4 Kikubari (気配り) ศิลปะแห่งการสังเกต 58
“สัญญาณ” ที่มากกว่าแค่ “คำพูด”

ส่วนที่ 3

เมื่อความเข้าใจต้องกลายเป็น 67
การเคลื่อนไหว

บทที่ 5	Kizuna (絆) ความผูกพันที่สร้างจาก ความเข้าใจซึ่งกันและกัน	73
บทที่ 6	Ma (間) ศิลปะแห่งจังหวะในการขาย	82

ส่วนที่ 4

The Power of Mapping		93
บทที่ 7	Gemba (現場) เข้าใจจากของจริง	98
บทที่ 8	Wa (和) จังหวะเดียวกันในความต่าง	109

ส่วนที่ 5

จากดีลสู่พันธมิตร เมื่อการขายสิ้นสุด... 119 ความสัมพันธ์เพิ่งเริ่มต้น

บทที่ 9	Shinrai (信頼) ความไว้วางใจที่สร้างได้... ไม่ใช่ขอมา	124
บทที่ 10	Kizuki (気つき) การตระหนักรู้เล็กๆ ที่เปลี่ยน Sales ให้เติบโตได้จริง	132

บทส่งท้าย : การขายที่แท้จริง 142 คือการเติบโตไปพร้อมกับผู้ซื้อ

ประวัติผู้เขียน		149
-----------------	--	-----

บทนำ



ตอนที่ผมเริ่มต้นทำงานในแผนกจัดซื้อของบริษัท โตโยต้า (TOYOTA) ผมไม่รู้เลยว่างานของผมจะทำให้ผม “เข้าใจคน” ได้มากขนาดนี้ งานจัดซื้อดูเหมือนเป็นเรื่องของ **ราคา** กับ **ต้นทุน** แต่จริงๆ แล้วสิ่งที่เราซื้อไม่ใช่แค่สินค้า เราซื้อ “**ความเชื่อมั่น**” ที่จะส่งมอบให้กับลูกค้าปลายทางของเราอีกที และตลอดเกือบ 20 ปี ในเส้นทางนี้

ผมได้เจอ Sales มากมายจากทั่วโลก บางคนเก่งจนผมรู้สึก ว่า “**เขาเข้าใจเราดีกว่าเราเอง**” แต่บางคนกลับฟังสิ่งที่สินค้าที่ดีที่สุดในตลาด