

A black silhouette of a person wearing a suit and a yellow shirt. A small white heart is positioned on the chest area. The background is a gradient from orange at the top to red at the bottom.

อ่านใจ ลูกคำ

" ศาสตร์และศิลป์ ในการอ่านความคิดและจิตใจลูกคำ
: วิธีรับมือกับลูกคำในสถานการณ์ต่างๆ "

ผู้แต่ง : สมชาติ กิจยรรยง



EXPERNET
Network of Experts
for Training and
Development



อ่านใจ ลูกค้า

“ ศาสตร์และศิลป์ ในการอ่านความคิดและจิตใจลูกค้า
: วิธีรับมือกับลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ ”



EXPERNET
Network of Experts
for Training and
Development

ผู้เขียน

สมชาติ กิจयरรง

อ่านใจลูกค้า

ผู้เขียน : สมชาติ กิจยรรยง

ราคา : 140 บาท

พิมพ์ครั้งที่ 1 : มกราคม 2549

สงวนลิขสิทธิ์และ

จัดจำหน่ายโดย : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ต จำกัด
2387 อาคารรวมทุนพัฒนา ถ. เพชรบุรีตัดใหม่
บางกะปิ ห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10320
โทร. 0-2718-1821 (10 คู่สาย)
แฟกซ์ : 0-2718-1831
<http://www.expernetbooks.com>
<http://www.expernetplus.com>
e-mail: public@expernetbooks.com

พิมพ์ที่ : ธรรมมกลการพิมพ์
โทร. 0-2932-4911, 0-2932-5433

ข้อมูลทางบรรณานุกรมหอสมุดแห่งชาติ

สมชาติ กิจยรรยง.

อ่านใจลูกค้า.--กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ต, 2549.

133 หน้า.

1. การขาย. 2. การบริการลูกค้า. I. ชื่อเรื่อง.

658.812

ISBN 974-93743-8-X

ในกรณีที่ต้องการซื้อเป็นจำนวนมาก เพื่อใช้ในการสอน การฝึกอบรม การส่งเสริมการขาย หรือ เป็นของขวัญพิเศษ กรุณาติดต่อสอบถามราคาพิเศษได้ที่ โทร. 0-2718-1821 (10 คู่สาย)

คำนำ

ด้วยประสบการณ์ของอาชีพการขาย และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ต้องพบปะกับผู้คนมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 จนถึงปัจจุบัน ทำให้ผู้เขียนพบว่า การจะเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จได้นั้น นอกเหนือจากการอาศัยหลักของอิทธิบาทสี่ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา มีความรักและศรัทธาในตัวเอง อาชีพ หากเพียรอดทน ตั้งจิตมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย และพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องแล้ว บุคคลผู้ประสบความสำเร็จจะต้อง “รู้เรา” คือรู้จักตนเองและเสริมสร้างพัฒนาศักยภาพของตน และ “รู้เขา” คือรู้จักการอ่านคน เพื่อความสำเร็จในการติดต่อธุรกิจ โดยสามารถที่จะใช้คนเป็น เล่นถูกจังหวะ และชนะใจคน บนพื้นฐานของการอ่านความคิด จิตใจ นิสัย จากบุคลิกลักษณะ รูปร่าง และภาษาท่าทาง

หนังสือเล่มนี้ เกิดจากการศึกษาดำรงการอ่านคนจากต่างประเทศ แล้วนำมาเปรียบเทียบกับวงการธุรกิจในเมืองไทยของเรา ซึ่งผู้เขียนเห็นว่ายังมีความแตกต่างกันอยู่บ้าง จากประสบการณ์ที่คลุกคลีกับลูกค้า นักขาย และผู้คนต่างๆ ในสังคม ความแตกต่างที่ผู้เขียนนำเสนอในเล่มนี้ มิใช่แต่เพียงแนะนำให้อ่านคนจากภาษาท่าทางได้เท่านั้น แต่ให้รู้จักใช้สถานการณ์ที่พบเห็นให้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่าย (โดยเฉพาะฝ่ายเรา) ให้รู้ว่าเมื่อไรควรที่จะ “ตั้งรับ” และเมื่อไรควรที่จะ “รุกเราหรือรุกเขา” เพื่อประสานประโยชน์สูงสุดของคุณ์เจรจา

ผู้เขียนเชื่อมั่นว่า สิ่งที่คุณอ่านได้รับจะเป็นสายทางและเป็นบันไดสู่ความสำเร็จ ด้วยการอ่านนิสัย ความคิด และจิตใจถูกค้ำจากบุคลิกลักษณะและภาษาท่าทางได้ ซึ่งจะเป็นหนทางลัดที่นำพาให้คุณสามารถติดต่อลูกค้า และผู้คนต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในที่สุด

ด้วยความปรารถนาดี

สมชาติ กิจयरรง

คำนิยม

คุณสมชาติ กิจยรรยง เคยเรียนโหราศาสตร์ที่สมาคมโหราศาสตร์นานาชาติ ในวิชาโหราศาสตร์ในระบบสุริยคติตั้งแต่ปี พ.ศ. 2520 คือตั้งแต่ยังเป็นนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ ต่อมาภายหลังยังได้เรียนโหราศาสตร์ไทยในระบบจันทรคติ (ทักษามหายุค) และวิชาหัตถศาสตร์หรือลายมือเพิ่มเติม คุณสมชาติ กิจยรรยง ยังเคยมีส่วนช่วยสมาคมฯ ในการจัดงานพยากรณ์การกุศลบางงาน เช่น งานกาชาด และเคยเขียนบทความด้านการพยากรณ์ให้กับวารสารโหราศาสตร์นานาชาติในอดีตอยู่หลายฉบับ ปัจจุบัน ดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการกิตติมศักดิ์ของสมาคมโหราศาสตร์นานาชาติ

หนังสือ “อ่านใจลูกค้า” แม้ไม่ใช่วิชาโหราศาสตร์โดยตรงก็ตาม แต่คุณสมชาติได้รวบรวมกลั่นกรองสาระจากประสบการณ์ในการขาย การบริหารงานขาย วิชาจิตวิทยาและวิชานรลักษณ์ศาสตร์เข้าด้วยกัน ออกมาเป็นเนื้อหาสำหรับผู้่านที่อยากเป็นนักการตลาด นักขายมืออาชีพ ผู้บริหารการขายหรือผู้ที่มิใช่ นักขายก็ตาม ที่ประสงค์จะมีคู่มือในการอ่านคน จากภาษาท่าทางหรือภาษากาย นอกเหนือจากคำพูด ซึ่งผมเชื่อว่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งแน่นอน สมาคมโหราศาสตร์นานาชาติก่อตั้งมานานถึง 31 ปี มีผู้ผ่านการอบรมวิชาด้านการพยากรณ์ต่างๆ หลายสาขาวิชานับหมื่นราย ขอรับรองว่า หากท่านสนใจมิใช่เป็นคู่มือในการอ่านคนชนิดที่เรียกว่า

“ดูหน้าหรือดูท่า” ก็สามารถหยั่งรู้ถึง “ความคิดหรือจิตใจ” ได้รับรอง
ไม่ผิดหวังในการหยั่งรู้ผู้คน หากจะซ้อหาไว้เป็นกรรมสิทธิ์ก็จะเป็นประ
โยชน์มิใช่น้อย

นายภิญโญ พงศ์เจริญ

นายกสมาคมโหราศาสตร์นานาชาติ

ประธานกรรมการบริษัท สำนักกฎหมายคุณคุณ จำกัด

คำนิยม

สิ่งที่ยากมิได้หมายความว่าไปไม่ได้เสมอไป หากท่านมีความมุ่งมั่น มุมานะ เพื่อความมั่งมีในการทวิผลงานหรือยอดขาย อันเกิดจากความพยายามคู่กับความรอบรู้ ธุรกิจการขายไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการใดๆ ก็ตาม ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จก็มีโอกาสเกิดขึ้นที่นั่น คุณสมชาติ กิจยรรยง เคยร่วมงานอยู่ที่ภาคเหรียญทอง บริษัท เอ.ไอ.เอ. จำกัด ในปี พ.ศ. 2525 ในตำแหน่งเลขานุการหรือผู้ช่วยผู้จัดการภาคในระยะเริ่มแรก กิจกรรมที่กระทำส่วนใหญ่จะคลุกคลี ประสานงานกับตัวแทนขาย ผู้จัดการหน่วยต่างๆ ในการจัดทำวารสารเหรียญทอง สโมสรฝึกการพูดชมทอง สโมสรไลก้า การเข้าอบรมตัวแทนชั้นพื้นฐาน วิชาการกลุ่มวันพุธ จำหน่ายหนังสือวิชาการของภาค รวมทั้งประสานงานกับลูกค้าของตัวแทนขาย ต่อมาภายหลังก็ได้เป็นตัวแทนขายประกันชีวิตอยู่ระยะหนึ่ง หลังจากผ่านการอบรมชั้นพื้นฐานของตัวแทนขายแล้ว

หนังสือ “อ่านใจลูกค้า” เป็นการรวบรวมสาระอีกหนึ่งในงานเขียนที่น่าสนใจ ที่ท่านควรมีติดไว้เป็นคู่มือในการเสนอการขาย เพราะคุณสมชาติ กิจยรรยง เป็นทั้งนักขาย นักเขียน และนักฝึกอบรมที่เกิดจากธุรกิจการขาย โดยได้เริ่มต้นรับวิชาการจากธุรกิจประกันชีวิต ที่เปิดทางให้ได้สัมผัสกับประสบการณ์ตรงจากธุรกิจการขาย แล้วถ่ายทอดออกมาเป็นตัวหนังสือในเล่มนี้ เพื่อให้ท่าน

สามารถที่จะอ่านบุคคลที่ท่านได้ติดต่อ โดยเฉพาะลูกค้าที่ท่านกำลังติดต่อ เพื่อเสนอขายหรือติดตามผลการขาย ในอันที่จะอ่านคนได้จากบุคลิกภาพและภาษาท่าทางนอกเหนือจากคำพูดของลูกค้า เพื่อความสำเร็จของท่านจากการอ่านคน และอ่านหนังสือเล่มนี้ ขอให้ท่านโชคดี ความสำเร็จ เมื่อได้นำสาระไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในอนาคตอันใกล้

ด้วยความปรารถนาดี

สุวัฒน์ เลิศพนมวรรณ LIC

ผู้อำนวยการภาคระดับสูง (EDD)

บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด (AIA)

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	3
คำนิยม	5
สารบัญ	9
บทนำ	11
บทที่ 1 :: การอ่านคนจากท่าทาง	15
บทที่ 2 :: การสื่อสารของมนุษย์	18
บทที่ 3 :: การอ่านใจคนและลูกคำจากภาษาท่าทาง	22
บทที่ 4 :: การทำให้ลูกคำตอบกลับด้วยท่าทางที่ดี	28
บทที่ 5 :: การทำให้ลูกคำยอมรับและเปิดเผย	36
บทที่ 6 :: ระยะ ตำแหน่ง ทิศทาง ท่าเลที่นั่ง เพื่อการขาย	42
บทที่ 7 :: รูปร่างลักษณะและโหงวเฮ้งลูกคำกับการเสนอขาย	51
บทที่ 8 :: ภาษาท่าทางของลูกคำที่บอกว่า “ข้านี้สิแน่”	58
บทที่ 9 :: การจัดความประหม่า และการสร้างความเชื่อมั่น	63
บทที่ 10 :: รู้ได้อย่างไร และทำอย่างไรเมื่อลูกคำขอเวลานอก	70
บทที่ 11 :: วิธีจับโกหกลูกคำ	75

	หน้า
บทที่ 12 :: รู้ได้อย่างไรว่าลูกค้าทักใจ	81
บทที่ 13 :: รู้ได้อย่างไรว่าลูกค้าเบื่อหน่าย	84
บทที่ 14 :: รู้ได้อย่างไรว่าลูกค้าว่าวุ่นใจ	90
บทที่ 15 :: สัญญาณซื้อจากท่าทางลูกค้า	94
บทที่ 16 :: วิธีการเจรจาต่อรอง	101
บทที่ 17 :: การใช้ภาษากำทางเพื่อปิดการขาย	108
บทที่ 18 :: รู้ได้อย่างไรว่าลูกค้าเป็นพื้เปิดเพย/ร่วมมือ	112
บทที่ 19 :: รู้ได้อย่างไรว่าลูกค้าบรรลุเป้าหมาย/ ความต้องการแล้ว	118
บทที่ 20 :: ลูกค้านานาชนิดกับการปิดการขาย	121
บรรณานุกรม	129
ประวัติผู้เขียน	130





ก่อนอื่นผู้เขียนขอให้ความหมายของคำว่า “ภาษาท่าทาง” ก่อน ซึ่งศัพท์ทางวิชาการเรียกกันว่า “อวัจนภาษา” คือเป็นภาษาที่ไม่ได้แสดงออกมาโดยการใช้ถ้อยคำหรือคำพูดโดยตรง แต่ได้แสดงในรูปสื่ออื่นแทน ซึ่งสามารถสื่อความหมายหรือตีความได้ อันได้แก่ กิริยาท่าทาง ลักษณะของรูปร่างทางกายภาพ สายตา การสัมผัส เวลา สถานที่ ระยะห่าง การแต่งกาย เสียง กลิ่น ภาพ ฯลฯ ที่มนุษย์พอจะเข้าใจได้ หากสังเกตหรือมีประสบการณ์ในการติดต่อกับคนหรือกลุ่มบุคคลบ่อยๆ ส่วนศัพท์ที่ตรงกันข้ามกับอวัจนภาษาก็คือ “วัจนภาษา” หมายถึง ภาษาที่แสดงออกในรูปของถ้อยคำ คำพูด ตัวอักษรที่มนุษย์รับรู้และเข้าใจได้ อันได้แก่ ภาษาพูด และภาษาเขียน สำหรับหนังสือเล่มนี้ จะกล่าวถึงการรู้จักสังเกตภาษาท่าทางนอกเหนือจากภาษาพูด ทั้งนี้เพื่อให้นักขามืออาชีพทั้งหลายรู้ และสามารถดำเนินกลยุทธ์กลับร้ายให้กลายเป็นดี รู้หลบเป็นปีก รู้หลีกเป็นหาง โดยผสมผสานการอ่านคนจากบุคลิกภาพ กิริยาท่าทาง และคำพูดให้เข้ากับหลักการขาย แล้วใช้เทคนิคและศิลปะในการขายกับลูกค้าแต่ละรายได้อย่างเหมาะสม

หนังสือที่เกี่ยวกับการอ่านคนจากภาษาท่าทาง คำพูด หรือ บุคลิกลักษณะหลายเล่มนั้น เป็นข้อคิดข้อเขียนที่ได้รับการถ่ายทอด

มาจากหนังสือต่างประเทศ ที่มีวัฒนธรรมบางแง่บางมุมแตกต่างไปจากวัฒนธรรมไทย ถึงแม้ว่าเรากำลังอยู่ในยุคสมัยที่เรียกว่ายุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งมีการหลั่งไหลของวัฒนธรรมจากต่างชาติต่างภาษาก็ตาม แต่วัฒนธรรมไทย และสังคมไทยก็ยังมีการติดต่อสื่อสารที่ยังคงมีความเป็นเอกลักษณ์ไทยอยู่ เช่น การแสดงความเคารพผู้มีอาวุโสกว่า ความอ่อนน้อมถ่อมตน การไหว้เมื่อพบปะกัน แทนการรับเอารั้ว วัฒนธรรมต่างชาติต่างภาษามาใช้ที่แสดงออกมาโดยการสัมผัส กอดรัด หรือแม้แต่การสัมผัสมือก็ตาม โดยเฉพาะแวดวงของการซื้อขาย หรือแม้กระทั่งการพูดจาพบปะทักทายกันก็ตาม คนไทยหรือลูกค้าชาวไทยก็ชอบให้นักขายเรียกตำแหน่ง ยศถาบรรดาศักดิ์ หรือสรรพนามมากกว่าที่จะเรียกชื่อ และนี่ก็คือความแตกต่างระหว่างสังคมไทยกับสังคมตะวันตก กล่าวคือ ชาวตะวันตกนิยมให้เรียกชื่อ แต่ชาวไทยนิยมให้เรียกตำแหน่งหรือลำดับอาวุโสเหมือนญาติ เช่น คุณป้า คุณอา คุณพี่ ท่านผู้จัดการ ท่านผู้อำนวยการ ท่านสารวัตร ฯลฯ มากกว่าที่จะให้เรียกชื่อ

ลูกค้าอย่างเราชาวไทยนั้น ค่อนข้างจะถือในเรื่องการมีสัมมาคารวะ ซึ่งหมายถึง การใช้ท่วงท่ากิริยามารยาท การวางตัว อากาที่แสดงความให้เกียรติ การยอมรับ ความอาวุโส ความเรียบร้อย การรู้จักที่ต่ำที่สูง เช่น การนั่งควรนั่งสำรวม ไม่นั่งถ่างขา ไม่นั่งสูงกว่าลูกค้า การยืนไม่ยืนเอามือเท้าสะเอว ล้วงกระเป๋า หรือยื่นขาถ่าง เป็นต้น

หนังสือเล่มนี้ เป็นการผสมผสานแนวคิดระดับสากลให้สอดคล้องกับความเป็นไทยเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้ท่านสามารถใช้ภาษาทำ

ทางในการติดต่อเชิงธุรกิจได้อย่างเหมาะสม และจะช่วยให้สัมฤทธิ์ผล
ในระยะเวลาอันสั้น ด้วยการรู้ว่าเมื่อไรควรรอ เมื่อไรควรจะรุกเข้าหรือ
เร่งรีบ ซึ่งเป็นการสังเกตลูกค้าหรือผู้ที่เรากำลังติดต่อด้วยโดยการอ่าน
จากภาษาพูดหรือภาษาท่าทาง

หนังสือเล่มนี้เหมาะสำหรับผู้ที่สนใจในการอ่านความคิด และ
จิตใจของลูกค้าทุกๆ ท่าน ไม่ว่าจะเป็นนักขายมือใหม่หรือนักขายมือ
อาชีพ หรือแม้กระทั่งไม่ได้ทำงานขายโดยตรง ก็สามารถนำกลยุทธ์
กลวิธีอ่านใจลูกค้านี้ไปประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี







การอ่านคนจากท่าทาง

ถ้าหากท่านสามารถอ่านคนจากการแสดงออกทางพฤติกรรม บุคลิกลักษณะและท่าทางของคนได้ ก็จะช่วยทำให้ท่านสามารถกลั่นกรองและมองผู้คนได้อย่างทะลุปรุโปร่ง เหมือนกับคำกล่าวที่ว่า “ดูหน้าก็รูใจ” ว่าพวกเขาเป็นอย่างไร คิดอย่างไร หรือถ้าจะคบค้าสมาคมกับบุคคลพวกนี้ควรระวังอะไร ประการใด นั้นหมายความว่า การอ่านคนจากท่าทางของพวกเขาได้นี้ จะช่วยให้คุณสามารถ

1. กลั่นกรอง “คนที่ปากกับใจไม่ตรงกัน” คือ ปากพูดอย่างหนึ่ง แต่ใจกลับคิดไปอีกเรื่องที่ไม่ตรงกับคำพูด ซึ่งแสดงถึงการปราศจากความจริงใจ
2. อ่านใจคนให้ออก โดยสังเกตจากบุคลิกภาพ กิริยา ท่าทางนอกเหนือจากคำพูดที่แสดงออกมาว่า ประสานและกลมกลืน หรือขัดแย้งกันเพียงใดหรือไม่
3. ทราบล่วงหน้าว่าเขาเหล่านั้นมีท่าทีอย่างไรกับเรา จะมาไม่ไหน มีอะไรแอบแฝงหรือไม่ จะได้วางแผนระมัดระวัง หาทาทางหนีที่ไล่ได้ถูกต้อง

4. เป็นผู้รู้และเข้าใจผู้อื่น ดังคำกล่าวที่ว่า “รู้เขารู้เรา” ซึ่งจะช่วยแก้ไขสถานการณ์ที่คับขันให้ผ่อนคลายไปในทางที่ดี และสามารถลดความตึงเครียดได้ เช่น การที่เห็นคู่สนทนากอดอก หมายถึง การระมัดระวังตัวปกป้องตนเอง เป็นต้น
5. รู้จักกาลเทศะ จังหวะ เหตุผลของผู้คนในสังคม เพื่อดำเนินชีวิตอย่างถูกต้อง
6. เข้าใจตัวเองมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะปรับปรุงบุคลิกภาพ และการแสดงออกได้อย่างเหมาะสม ในการติดต่อธุรกิจหรืออยู่ในสังคม

ข้อดีของการอ่านท่าทาง

ข้อดีของการอ่านหรือเข้าใจถึงท่าทางที่แสดงออกมานี้ จะช่วยให้เราได้รับผลดีต่างๆ ในการติดต่อกับบุคคลต่างๆ ดังนี้

1. ช่วยให้การติดต่อกับผู้อื่นนั้นเป็นไปอย่างราบรื่น
2. ช่วยลดการสูญเสียเวลาในการติดต่อ หรือสูญเสียเวลาที่ไม่จำเป็น
3. สามารถที่จะช่วยผ่อนคลาย หรือแก้ไขสถานการณ์ที่จะเป็นไปในทางลบ หรือสัมพันธ์ภาพที่ไม่ดี

4. เป็นประโยชน์ในทางการขาย หรือทางธุรกิจที่จะตกลงกันได้ด้วยดี
5. ช่วยตรวจสอบบุคคลที่เราติดต่อด้วย นอกเหนือจากภาษา “คำพูด” ที่แสดงออกว่าน่าเชื่อถือหรือมีน้ำหนักรึมน้อยแค่ไหน
6. ช่วยให้เราสามารถปรับปรุงพัฒนาบทบาท และบุคลิกภาพของเราให้สอดคล้องและเหมาะสมกับบุคคลต่างๆ ในสังคม

จะเห็นได้ว่า ถ้าหากเราอ่านคนได้และอ่านคนเป็นแล้ว ก็จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น สามารถตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ในเชิงธุรกิจหรือในเชิงบริหารได้ดี อีกทั้งยังจะช่วยพลิกจากเบี้ยล่างให้เป็นเบี้ยบน เปลี่ยนแปลงจากบรรยากาศหรือสถานการณ์ที่เลวร้ายให้ผ่อนคลายไปในทางที่ดี หรือสรุปประเด็นการเจรจาให้ยุติลงในวันนั้น โดยที่ได้รับความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย

