



# อ่านใจ ลูกค้า

" ศาสตร์และศิลป์ ในการอ่านความคิดและจิตใจลูกค้า  
: วิธีรับมือกับลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ "

ผู้แต่ง : สมชาย กิจยธรรม



# อ่านใจ ลูกค้า

“ ศาสตร์และศิลป์ ในการอ่านความคิดและจิตใจลูกค้า  
: วิธีรับมือกับลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ ”



EXPERNET  
Network of Experts  
for Training and  
Development

ผู้เขียน  
สมชาติ กิจยรยง

## อ่านใจลูกค้า

ผู้เขียน : สมชาติ กิจยรรยง

ราคา : 140 บาท

พิมพ์ครั้งที่ 1 : มกราคม 2549

ส่วนลิขสิทธิ์และ

จัดจำหน่ายโดย : บริษัท เอ็กซ์เพอร์เน็ท จำกัด

2387 อาคารรวมทุนพัฒนา ถ. เพชรบุรีตัดใหม่

บางกะปิ หัว衙 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](mailto:public@expernetbooks.com)

พิมพ์ที่ : ธรรมกมลการพิมพ์

โทร. 0-2932-4911, 0-2932-5433

ข้อมูลทางบรรณานุกรมหอสมุดแห่งชาติ

สมชาติ กิจยรรยง.

อ่านใจลูกค้า.--กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เพอร์เน็ท, 2549.

133 หน้า.

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

658.812

ISBN 974-93743-8-X

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

# คำนำ

ด้วยประสบการณ์ของอาชีพการขาย และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ต้องพบปะกับผู้คนมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 จนถึงปัจจุบัน ทำให้ผู้เขียนพบว่าการจะเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จได้นั้น นอกเหนือจากการอาชีวศึกษาของอิทธิบาทสี คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา มีความรักและศรัทธาในตัวงานอาชีพ พากเพียรอดทน ตั้งใจมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย และพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องแล้ว บุคคลผู้ประสบความสำเร็จจะต้อง “รู้เรื่อง” คือรู้จักตนเองและเสริมสร้างพัฒนาศักยภาพของตน และ “รู้เชิง” คือรู้จักการอ่านคน เพื่อความสำเร็จในการติดต่อธุรกิจ โดยสามารถที่จะใช้คนเป็น เล่นถูกจังหวะ และขณะใจคน บนพื้นฐานของการอ่านความคิด จิตใจ นิสัย จากบุคลิกลักษณะ รูปร่าง และภาษาท่าทาง

หนังสือเล่มนี้ เกิดจากการศึกษาต้มารการอ่านคนจากต่างประเทศ และนำมาเปรียบเทียบกับวงการธุรกิจในเมืองไทยของเรา ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า yang มีความแตกต่างกันอยู่บ้าง จากประสบการณ์ที่คุยกับลูกค้า นักขาย และผู้คนต่างๆ ในสังคม ความแตกต่างที่ผู้เขียนนำเสนอในเล่มนี้ มิใช่แต่เพียงแค่ให้อ่านคนจากภาษาท่าทางได้เท่านั้น แต่ให้รู้จักใช้สถานการณ์ที่พบเห็นให้เกิดประโยชน์ ทั้งสองฝ่าย (โดยเฉพาะฝ่ายเรา) ให้รู้ว่าเมื่อไรควรที่จะ “ตั้งรับ” และเมื่อไรควรที่จะ “รุกเร้าหรือรุกราน” เพื่อประสานประโยชน์สูงสุดของคู่เจรจา

ผู้เขียนเชื่อมั่นว่า สิ่งที่ผู้อ่านได้รับจะเป็นลายแทงและเป็นบันไดสู่ความสำเร็จ ด้วยการอ่านนี้สัย ความคิด และจิตใจลูกค้าจากบุคลิกภาพและภาษาท่าทางได้ ซึ่งจะเป็นหนทางลัดที่นำไปให้คุณสามารถติดต่อลูกค้า และผู้คนต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในที่สุด

ด้วยความปรารถนาดี  
สมชาติ กิจกรรม

# คำนิยม

คุณสมชาติ กิจยรรยง เดยเรียนໂหารຄາສຕຽມທີ່ສາມາຄມໂຫຣາ  
ຄາສຕຽມນາ້າຊາຕີ ໃນວິຊາໂຫຣາຄາສຕຽມໃນຮະບບສຸລິຍຄຕິຕັ້ງແຕ່ປີ ພ.ສ.  
2520 ດີອື້ນແຕ່ຍັງເປັນນັກສຶກສາທີ່ມໍາຫວິທຍາລີຍຮາມຄຳແໜ່ງອູ່ ຕ່ອ  
ມາກາຍຫລັງຍັງໄດ້ເຮັດວຽກໂຫຣາຄາສຕຽມໄທຢໃນຮະບບຈັນທຽບຕີ (ທັກຂາ  
ມາຫາຢຸຄ) ແລະ ວິຊາທັດຄາສຕຽມທີ່ຮ້ອລາຍມື້ອເພີ່ມເຕີມ ມີຄູນສຸມພາບ  
ກີຈີຍຮັບຮັງ ຍັງເຄີຍມີສ່ວນໜ່ວຍສາມາຄມໆ ໃນການຈັດງານພຍາກຮັນການ  
ກຸສລບາງງານ ເຊັ່ນ ຝາກກາຊາດ ແລະ ເຄີຍເຂີຍນບຖຄວາມດ້ານການພຍາ  
ກຮັນໄທ້ກັບວາරສາຣໂຫຣາຄາສຕຽມນາ້າຊາຕີໃນດີຕືອງໜ່າຍຈັບບັນ ປັຈຸ  
ບັນ ດຳຮັ່ງຕໍ່ແໜ່ງເປັນການກິດຕິມສັກດີຂອງສາມາຄມໂຫຣາຄາສຕຽມ  
ນາ້າຊາຕີ

ໜັງສື່ອ “ອ່ານໃຈສູກຄ້າ” ແມ່ໄໝໃໝ່ວິຊາໂຫຣາຄາສຕຽມໂດຍຕຽງ  
ກີດາມ ແຕ່ ມີຄູນສຸມພາບໃດໆຮັບຮັມກັ່ນກຮອງສາຮະຈາກປະສບກຮັນໃນ  
ການຂາຍ ການບັນຍາງານຂາຍ ວິຊາຈີຕິວິທຍາແລະ ວິຊານຮັກໜັນຄາສຕຽມ  
ເຂົ້າດ້ວຍກັນ ອອກມາເປັນເໜື້ອທາສູ່ຜ່ອນທີ່ອ່ານທີ່ມີໃຫ້ການຕາມ ນັກ  
ຂາຍມື້ອາຊີພ ຜູ້ບໍ່ຮັກການຂາຍທີ່ມີໃຫ້ການຕາມ ທີ່ປະສົງຄົ່ງ  
ຈະມີຄູ່ມື້ອີກໃນການອ່ານຄົນ ຈາກກາໝາທ່າທາງທີ່ອ່ານຄົນ ນອກເໜື້ອ  
ຈາກຄຳພູດ ຊື່ໝາຍເຊື່ອວ່າສາມາກຮັນໄປປະຍຸກຕີໄດ້ເຖິງແທ້ແໜ່ນອນ  
ສາມາຄມໂຫຣາຄາສຕຽມນາ້າຊາຕີກ່ອຕັ້ງມານານດີ່ງ 31 ປີ ມີຜູ້ຜ່ານການ  
ອະນຸມວິຊາດ້ານການພຍາກຮັນຕ່າງໆ ລາຍສາຂາວິຊານັບໜີ່ນຮາຍ ຂອ  
ຮັບຮອງວ່າ ທ່ານສົນໃຈມີໄວ້ເປັນຄູ່ມື້ອີກໃນການອ່ານຄົນນີ້ທີ່ເຮັດວຽກ

“ดูหน้าหรือดูท่า” ก็สามารถหยั่งรู้ถึง “ความคิดหรือจิตใจ” ได้รับรองไม่ผิดหวังในการหยิ่งรู้ผู้คน หากจะซื้อหาไว้เป็นกรรมสิทธิ์ก็จะเป็นประโยชน์มีใช่น้อย

นายภิญโญ พงศ์เจริญ

นายกสมาคมโทรศานาชาติ

ประธานกรรมการบริษัท สำนักกฎหมายคุปคุณ จำกัด

# คำนิยม

สิ่งที่ยกมิได้หมายความว่าเป็นไปไม่ได้เสมอไป หากท่านมีความมุ่งมั่น มุ่นมาแน่ เพื่อความมั่งมีในการทวีผลงานหรือยอดขาย อันเกิดจากความพยายามคู่กับความรอบรู้ อุรุกิจงานขายไม่ว่าจะเป็น สินค้าหรือบริการใดๆ ก็ตาม ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จก็มีโอกาสเกิดขึ้นที่นั่น คุณสมชาติ กิจกรรม เศรษฐกิจ ความร่วมงานอยู่ที่ภาค เหรียญทอง บริษัท เอ.ไอ.เอ. จำกัด ในปี พ.ศ. 2525 ในตำแหน่ง เลขาธุการหรือผู้ช่วยผู้จัดการภาคในระยะเริ่มแรก กิจกรรมที่กระทำ ส่วนใหญ่จะคลุกคลี ประสานงานกับตัวแทนขาย ผู้จัดการหน่วย ต่างๆ ใน การจัดทำวารสารหรือภูมิทัศน์ สมอสรฝึกการพูดดูมหันพอด สมอสรไลก้า การเข้าอบรมตัวแทนขั้นพื้นฐาน วิชาการกลุ่มวันพุธ จำหน่ายหนังสือวิชาการของภาค รวมทั้งประสานงานกับลูกค้าของ ตัวแทนขาย ต่อมาภายหลังได้เป็นตัวแทนขายประกันชีวิตอยู่ระยะหนึ่ง หลังจากผ่านการอบรมขั้นพื้นฐานของตัวแทนขายแล้ว

หนังสือ “อ่านใจลูกค้า” เป็นการรวบรวมสาระอีกหนึ่งในงานเขียนที่น่าสนใจ ที่ท่านควรมีติดไว้เป็นคู่มือในการเสนอการขาย เพราสคุณสมชาติ กิจกรรม เป็นทั้งนักขาย นักเขียน และนักฝึกอบรมที่เกิดจากอุรุกิจการขาย โดยได้เริ่มต้นรับวิชาการจากอุรุกิจ ประกันชีวิต ที่เปิดทางให้ได้สัมผัสกับประสบการณ์ตรงจากอุรุกิจ การขาย แล้วถ่ายทอดออกมายังเป็นตัวหนังสือในเล่มนี้ เพื่อให้ท่าน

สามารถที่จะอ่านบุคคลที่ท่านได้ติดต่อ โดยเฉพาะลูกค้าที่ท่านกำลังติดต่อ เพื่อเสนอขายหรือติดตามผลการขาย ในอันที่จะอ่านคนได้จากบุคลิกภาพและภาษาท่าทางนอกเหนือจากคำพูดของลูกค้า เพื่อความสำเร็จของท่านจากการอ่านคน และอ่านหนังสือเล่มนี้ ขอให้ท่านโชคดี มีความสำเร็จ เมื่อได้นำสาระไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในอนาคตอันใกล้

ด้วยความปรารถนาดี

สุพัฒน์ เลิศพนມวรรรณ LIC

ผู้อำนวยการภาคระดับสูง (EDD)

บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอนด์ชาร์นส์ จำกัด (AIA)

# สารบัญ

หน้า

คำนำ	3
คำนิยม	5
สารบัญ	9
บทนำ	11
บทที่ 1 :: การอ่านคนจากทำทาง	15
บทที่ 2 :: การสื่อสารของมนุษย์	18
บทที่ 3 :: การอ่านใจคนและลูกค้าจากภาษาทำทาง	22
บทที่ 4 :: การทำให้ลูกค้าหอบกลับด้วยทำทางที่ดี	28
บทที่ 5 :: การทำให้ลูกค้ายอมรับและเปิดเผย	36
บทที่ 6 :: ระยะ ตัวแทน ทิศทาง ทำเลที่นั่ง เพื่อการขาย	42
บทที่ 7 :: รู้-pr่างลักษณะและโถงไว้เชิงลูกค้ากับการเสนอขาย	51
บทที่ 8 :: ภาษาทำทางของลูกค้าที่บอกว่า “ข้านีสีแย่”	58
บทที่ 9 :: การบัดดความประท่า และการสร้างความเชื่อมั่น	63
บทที่ 10 :: รู้ได้อย่างไร และทำอย่างไรเมื่อลูกค้าขอเวลา nok	70
บทที่ 11 :: วิธีจับโภภลูกค้า	75

## អត្ថ

បញ្ជី 12 :: នូវតើយោងទៅវា កុំភាគណ៍កិច្ច	81
បញ្ជី 13 :: នូវតើយោងទៅវា កុំភាគធម៌រៀបចំពេល	84
បញ្ជី 14 :: នូវតើយោងទៅវា កុំភាគវាយុំនិច្ច	90
បញ្ជី 15 :: សំណួររាល់ដៃរាល់រាល់កុំភាគ	94
បញ្ជី 16 :: វិធីការទេរតាតទៀតទៅ	101
បញ្ជី 17 :: ការិច្ចការាសរាល់រាល់ដើម្បីបើកការបាយ	108
បញ្ជី 18 :: នូវតើយោងទៅវា កុំភាគបើកបើកបើក/រំរឹងរំរឹង	112
បញ្ជី 19 :: នូវតើយោងទៅវា កុំភាគបន្ទរអូប៉ាទមាយ/ គោលគោលការណ៍	118
បញ្ជី 20 :: កុំភាគបានបានជិតកិច្ចបើកការបាយ	121
<b>បរទនាបុក្រម</b>	<b>129</b>
<b>ប្រវត្តិថ្មីដើរ</b>	<b>130</b>





ก่อนอื่นผู้เขียนขอให้ความหมายของคำว่า “ภาษาท่าทาง” ก่อน ซึ่งศัพท์ทางวิชาการเรียกว่า “อวัจนาภาษา” คือเป็นภาษาที่ไม่ได้แสดงออกมาโดยการใช้ถ้อยคำหรือคำพูดโดยตรง แต่ได้แสดงในรูปสื่ออื่นแทน ซึ่งสามารถสื่อความหมายหรือตีความได้ อันได้แก่ กิริยาท่าทาง ลักษณะของรูปร่างทางกายภาพ สายตา การสัมผัส เวลา สถานที่ ระยะห่าง การแต่งกาย เสียง กลิ่น ภาพ ฯลฯ ที่มนุษย์จะเข้าใจได้ หากสังเกตหรือมีประสบการณ์ในการติดต่อกับคนหรือกลุ่มนบุคคลน้อย ๆ ส่วนศัพท์ที่ตรงกันข้ามกับอวัจนาภาษาคือ “วัจนาภาษา” หมายถึง ภาษาที่แสดงออกในรูปของถ้อยคำ คำพูด ตัวอักษรที่มนุษย์รับรู้และเข้าใจได้ อันได้แก่ ภาษาพูด และภาษาเขียน สำหรับหนังสือเล่มนี้ จะกล่าวถึงการรู้จักสังเกตภาษาท่าทางนอกเหนือจากภาษาพูด ทั้งนี้เพื่อให้นักข่ายมืออาชีพทั้งหลายรู้ และสามารถดำเนินกลยุทธ์กลับร้ายให้กล้ายเป็นดี รู้หลบเป็นปีก รู้หลีกเป็นทาง โดยผสมผสานการอ่านคนจากบุคลิกภาพ กิริยาท่าทาง และคำพูดให้เข้ากับหลักการขาย และใช้เทคนิคและศิลปะในการขายกับลูกค้าแต่ละรายได้อย่างเหมาะสม

หนังสือที่เกี่ยวกับการอ่านคนจากภาษาท่าทาง คำพูด หรือบุคลิกลักษณะหลายเล่มนั้น เป็นข้อคิดข้อเขียนที่ได้รับการถ่ายทอด

มาจากหนังสือต่างประเทศ ที่มีวัฒนธรรมบางแห่งบังมุนแตกต่างไปจากวัฒนธรรมไทย ถึงแม้ว่าเราจะลังอยู่ในยุคสมัยที่เรียกว่ายุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งมีการหล่อให้ของวัฒนธรรมจากต่างชาติต่างภาษา กีต์ตามแต่วัฒนธรรมไทย และสังคมไทยก็ยังมีการติดต่อสื่อสารที่ยังคงมีความเป็นเอกลักษณ์ไทยอยู่ เช่น การแสดงความเคารพผู้มีอาวุโส กว่า ความอ่อนน้อมถ่อมตน การไหวเมื่อพบปะกัน แทนการรับเอาวัฒนธรรมต่างชาติต่างภาษา มาใช้ที่แสดงออกมาโดยการสัมผัส กอดรัด หรือแม้แต่การสัมผasmีกีต์ตาม โดยเฉพาะแวดวงของการซื้อขาย หรือแม้กระทั่งการพูดจาพูดปะทักทายกันก็ตาม คนไทยหรือลูกค้าชาวไทยก็ชอบให้นักขายเรียกตำแหน่ง ยศถาบรรดาศักดิ์ หรือสรรพนามมากกว่าที่จะเรียกชื่อ และนี่ก็คือความแตกต่างระหว่างสังคมไทยกับสังคมตะวันตก กล่าวคือ ชาวตะวันตกนิยมให้เรียกชื่อ แต่ชาวไทยนิยมให้เรียกตำแหน่งหรือลำดับอาวุโสเหมือนญาติ เช่น คุณป้า คุณอา คุณพี่ ท่านผู้จัดการ ท่านผู้อำนวยการ ท่านสาววัตรฯ มากกว่าที่จะให้เรียกชื่อ

ลูกค้าอย่างราชวิทยานน์ ค่อนข้างจะถือในเรื่องการมีสัมมาคาระ ซึ่งหมายถึง การใช้ห่วงท่ากิริยา罵ราษท การวางตัว อาการที่แสดงความให้เกียรติ การยอมรับ ความอาวุโส ความเรียบร้อย การรู้จักที่ต่ำที่สูง เช่น การนั่งครونั่งสำราญ ไม่นั่งถ่อมขา ไม่นั่งสูงกว่าลูกค้า การยืนไม่ยืนเอามือเท้าสะเอว ลังกระเป่า หรือยืนขาถ่าง เป็นต้น

หนังสือเล่มนี้ เป็นการผสมผสานแนวคิดระดับสากลให้สอดคล้องกับความเป็นไทยเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้ท่านสามารถใช้ภาษาท่า

ทางในการติดต่อเชิงธุรกิจได้อย่างเหมาะสม และจะช่วยให้สัมฤทธิผลในระยะเวลาอันสั้น ด้วยการรู้ว่าเมื่อไรควรรือ เมื่อไรควรจะรุกเร้าหรือเร่งรีบ ซึ่งเป็นการสังเกตลูกค้าหรือผู้ที่เราがらังติดต่อด้วยโดยการอ่านจากภาษาพูดหรือภาษาท่าทาง

หนังสือเล่มนี้ therefore สำหรับผู้ที่สนใจในการอ่านความคิด และจิตใจของลูกค้าทุกๆ ท่าน ไม่ว่าจะเป็นนักขายมือใหม่หรือนักขายมืออาชีพ หรือแม้กระทั่งไม่ได้ทำงานขายโดยตรง ก็สามารถนำกลยุทธ์กลวิธีอ่านใจลูกค้านี้ไปประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี







# 1 การอ่านคนจากท่าทาง

ถ้าหากท่านสามารถอ่านคนจากการแสดงออกทางพฤติกรรมบุคลิกลักษณะและท่าทางของคนได้ ก็จะช่วยให้ท่านสามารถลั่นกรองและมองผู้คนได้อย่างทะลุปูรุโปรดง เมื่อongกับคำกล่าวที่ว่า “ดูหน้ากีร์รูใจ” ว่าพากเขาเป็นอย่างไร คิดอย่างไร หรือถ้าจะตอบค้าสามารถกับบุคคลพวgnี้ควรจะระแวงระวังประการใด นั่นหมายความว่า การอ่านคนจากท่าทางของพากเขาได้นี้ จะช่วยให้ท่านสามารถ

1. ลั่นกรอง “คนที่ปากกับใจไม่ตรงกัน” คือ ปากพูดอย่างหนึ่ง แต่ใจกลับคิดไปอีกเรื่องที่ไม่ตรงกับคำพูดซึ่งแสดงถึงการปราศจากความจริงใจ
2. อ่านใจคนให้ออก โดยสังเกตจากบุคลิกภาพ กิริยาท่าทางนอกเหนือจากคำพูดที่แสดงออกมากว่า ประسانและกลมกลืน หรือขัดแย้งกันเพียงใดหรือไม่
3. ทราบล่วงหน้าว่าเขาเหล่านั้นมีท่าทีอย่างไรกับเรา จะมาไม่ไหน มีอะไรแอบแฝงหรือไม่ จะได้วางแผนระมัดระวัง ทางหนีที่ໄลได้ถูกต้อง

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

## ข้อดีของการอ่านทำทาง

ข้อดีของการอ่านหรือเข้าใจถึงทำทางที่แสดงออกมานี้ จะช่วยให้เราได้รับผลดีต่าง ๆ ในการติดต่อกับบุคคลต่าง ๆ ดังนี้

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

4. เป็นประโยชน์ในทางการขาย หรือทางธุรกิจที่จะตกลงกันได้ด้วยดี
5. ช่วยตรวจสอบบุคคลที่เราติดต่อด้วย นอกเหนือจากภาษา “คำพูด” ที่แสดงออกว่า nave เซื่องหรือมีน้ำหนักมากน้อยแค่ไหน
6. ช่วยให้เราสามารถปรับปรุงพัฒนาบทบาท และบุคลิกภาพของเราให้สอดคล้องและเหมาะสมกับบุคคลต่าง ๆ ในสังคม

จะเห็นได้ว่า ถ้าหากเราอ่านคนได้และอ่านคนเป็นแล้ว ก็จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น สามารถตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ ในเชิงธุรกิจหรือในเชิงบริหารได้ดี อีกทั้งยังจะช่วยเพลิกจากเบี้ยnl ให้เป็นเบี้ยbn เปลี่ยนแปลงจากบรรยายการหรือสถานการณ์ที่เลวร้ายให้ผ่อนคลายไปในทางที่ดี หรือสรุปประเด็นการเจรจาให้ยุติลงในวันนั้น โดยที่ได้รับความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย

