

◆◆◆ บทที่ 1 ◆◆◆

สิ่งจำเป็นสำหรับนักขาย

คือ “ความรัก”

และ

“ความตั้งใจจริง”



◆ ใครคืออาจารย์ของอะกิระ คะกะตะ พระเจ้าแห่งการตาย

คำถามจากผู้เข้าอบรมที่ทำให้ผมอึดอัดจนไม่รู้จะตอบอย่างไรคือ “อาจารย์ชายเก่งมาตั้งแต่แรกเลยหรือ” ไม่ก็ “มีใครเป็นอาจารย์สอนวิชาหรือเปล่า”

เมื่อถูกถาม ก็ต้องตอบ

ครั้งนี้จะตอบตามตรงว่าชายเก่งตั้งแต่เข้าทำงานบริษัทแรก ชายดีทั้งสิบเจ็ดบริษัทที่เคยทำงาน ได้คะแนนผลงานเป็นอันดับหนึ่งทุกวัน ชายได้หนึ่งร้อยเปอร์เซ็นต์ทุกวัน ทุกสัปดาห์ ก็คงโดน همینขั้นหน้าแยะจนอาจออกไปเดินคนเดียวเวลากลางคืนไม่ได้

ส่วนเรื่องอาจารย์สอนวิชานั้น ผมเคยศึกษาวิธีทำงานของเจ้านายตอนเข้าทำงานชายในบริษัทแรก แค่ช่วงเช้า ผลลัพธ์คือเจ้านายเสนอขายไม่สำเร็จสักราย พอตอนบ่ายผมออกตระเวนหาลูกค้าคนเดียวจนเจอเก้าราย และเสนอขายสินค้าสำเร็จทั้งเก้าราย ดังนั้นไม่มีใครที่พอจะเรียกว่าได้ว่าเป็นอาจารย์สอนวิชา แต่ขึ้นตอบแบบนี้อาจเจอมิตดอยมากก็เป็นได้

สมัยทำงานชาย ผมไม่เคยคิดว่าตนเองเก่งกาจหรือวิเศษเลิศเลอเลยจริงๆ แล้วผมไม่เคยคิดว่าต้องวิเคราะห์สาเหตุที่ขายสินค้าได้ แล้วบอกเรื่องเหล่านั้นให้คนอื่นฟังด้วยซ้ำ

ผมคิดเพียงแค่ว่า “สินค้านี้ดี ดังนั้นต้องขายได้แน่นอน!” และ “เราพยายามเต็มที่ เพราะฉะนั้นทำไมจะขายไม่ได้!” การเจอคำถามดังกล่าวซ้ำหลายครั้งหลังจากเริ่มเปิดหลักสูตรอบรมสำหรับองค์กร ทำให้ผมต้องเหลียวกลับไปมองอดีตทันทันทีวัน กระทั่งตระหนักถึงเส้นทางที่ตนเองเคยผ่านมาเป็นครั้งแรก

ถ้าให้พูดกันตามตรง “อาจารย์ผู้ประศาสน์วิชา” ที่ผมพอจะนึกออกก็คงเป็นหนังสือการ์ตูนที่เคยอ่านสมัยเรียนชั้นประถมศึกษา การชักชวนผู้คนให้รับหนังสือพิมพ์ระหว่างทำงานส่งหนังสือพิมพ์ เรื่องเล่าจากคุณครูในโรงเรียน และรักแรกที่ฟังไม่เป็นท่า

ผมขอเล่าจากเรื่องราวเหล่านี้ก็แล้วกัน



ทดลองอ่าน

◆ อาจารย์ของผม ① การ์ตูนหิวโมย

หนังสือการ์ตูนที่อ่านสมัยเรียนชั้นประถมศึกษาามีเนื้อหา ดังนี้

วันหนึ่ง กลุ่มเด็กชายสามคนซึ่งสนิทสนมกันพูดคุยว่า “เอ็งอยากเป็นอะไรเมื่อโตขึ้น” ตรงบริเวณลานเล่นสนุกของพวกเขา คนหนึ่งตอบว่าเป็นหมอ อีกคนหนึ่งตอบว่าเป็นตำรวจ ส่วนอีกคนตอบว่า “ไม่รู้...”

เมื่อเวลาผ่านไป เกิดเหตุการณ์ฆาตกรรมขึ้นในเมืองแห่งหนึ่ง

คนที่ถูกฆ่าคือหมอ คนที่ฆ่าคือชายผู้แอบย่องเข้าไปในบ้านเพื่อลักทรัพย์ และเมื่อตำรวจตามจับตัวได้ ปรากฏว่าแท้จริงแล้วทั้งสามคนคือกลุ่มเด็กชายเมื่อครั้งอดีต

สิ่งที่ผมรู้สึกอย่างแรงกล้าหลังอ่านการ์ตูนจบคือ **คนเราถ้ารู้ว่าตนเองอยากเป็นอะไรก็จะได้เป็นตามนั้น ในขณะที่คนไร้เป้าหมายจะต้องพบกับจุดจบไม่น่าพิสมัย ดีละ! เราเองก็ต้องมีความฝันเหมือนกัน—!**

◆ อาจารย์ของผม ② งานส่งหนังสือพิมพ์ และการชักชวนให้รับหนังสือพิมพ์

เนื่องจากแม่วิงวอนว่า “ขอร้องละ ออกไปทำงานช่วยกันหน่อย ได้ไหม...” ผมจึงเริ่มทำงานส่งหนังสือพิมพ์ตามบ้านตั้งแต่ช่วงประมาณ ประถมศึกษาปีที่สามถึงสี่

วันหนึ่งมีคนทักว่า “ไฉ่หนู เอ็งส่งหนังสือพิมพ์เจ้าไหนอยู่หรือ ตั้งแต่ พู้งนี้เอามาส่งที่บ้านฉันบ้างนะ” แล้วพอนำข่าวกลับไปบอก เจ้าของร้าน จัดส่งหนังสือพิมพ์ก็ดีใจก้ำใหญ่ว่า “อย่างนั้นหรือ อย่างนั้นหรือ” พร้อมทั้งให้บัตรเข้าชมภาพยนตร์ซึ่งผมอยากดูมากมาหนึ่งใบ จนผมรู้สึก เหมือนได้ขึ้นสวรรค์เลย

ตั้งแต่นั้นมา ทุกเช้าที่ตระเวนส่งหนังสือพิมพ์ตามบ้าน ผมจะไล่ถาม ทุกคนที่เจอว่า

“คุณป้ารับหนังสือพิมพ์เจ้าไหนอยู่ครับ หันมารับหนังสือพิมพ์ ๐๐๐ บ้างสิ!”

“อ้อ เอาสิ...”

เมื่อมีคนส่งหนังสือพิมพ์เพิ่มทุกวัน ผมก็ได้รับของสารพัดอย่าง อาทิ บัตรเข้าชมภาพยนตร์ รม รองเท้าบูต เสื้อกันฝน

มาลองคิดดูตอนนี้ นั่นอาจเป็นจุดเริ่มต้นของ “งานขาย” สำหรับผมก็ได้

ตอนได้เห็นโทรทัศน์ตั้งอยู่ในบ้านหลังหนึ่งระหว่างตระเวนส่งหนังสือพิมพ์ ผมตกใจอย่างหนักจนเกือบเข่าอ่อน สิ่งแรกที่ผมเห็นจากโทรทัศน์เครื่องนั้น คือนักร้อง ผมจำไม่ได้หรือกว่าเป็นรายการอะไร รู้แค่เพียงสายตาถูกตรึงติดอยู่กับโทรทัศน์ของบ้านที่เข้าไปส่งหนังสือพิมพ์

วันต่อมา ผมได้เห็นภาพชาวต่างชาติฉายอยู่บนหน้าจอโทรทัศน์ เป็นรายการสัมภาษณ์ซึ่งผู้ดำเนินรายการกำลังจ่อไมโครโฟนไปยังเด็กผู้หญิงในสถานที่คล้ายกับสวนสาธารณะ

“เมื่อโตขึ้นหนูอยากเป็นอะไรจ๊ะ”

ผมเฝ้ารอคำตอบของเด็กผู้หญิงด้วยใจจดจ่อ

คำตอบของเด็กผู้หญิงคนนั้นคือ

“เมื่อโตขึ้นหนูอยากเป็นผู้ใหญ่ที่มีความคิดอ่านเป็นของตัวเองค่ะ”

ผมถึงกับอึ้งงันเพราะคาดเดาว่าเจ้าหล่อนน่าจะตอบทำนองอยากเป็นเจ้าหญิงหรือไม่ก็อยากเป็นนักร้อง แต่เด็กผู้หญิงชาวต่างชาติกลับพูดในเรื่องชวนฟังว่า “อยากเป็นผู้ใหญ่ที่มีความคิดอ่านเป็นของตัวเอง” จริงด้วยสิ ต้องมีความคิดอ่านเป็นของตัวเองสินะ ต้องมีความคิดอ่านเป็นของตัวเอง

◆ อาจารย์ของผม ③ ประโยคสอนใจที่ได้ฟังจากคุณครูในโรงเรียน

ประโยคที่ว่า “จงเป็นคนที่ขาดไม่ได้” ซึ่งคุณครูในโรงเรียนพูด ก็เป็นอีกหนึ่งประโยคโดนใจ!

“ขาดไม่ได้” ในที่นี้หมายถึงขาดหายไปแล้วก่อให้เกิดความลำบาก ซึ่งคนเรามีทั้งคนที่ถ้าไม่อยู่ด้วยแล้วจะเกิดความยากลำบาก คนที่อยู่ หรือไม่อยู่ก็ค่าเท่ากัน คนที่ไม่อยู่จะดีเสียกว่า ดังนั้นจึงเป็นคนที่คุณคน เห็นความสำคัญ พุดง่าย ๆ คือ เป็น “คนที่ขาดเสียไม่ได้”

การถูกมองว่าเป็นคนที่อยู่หรือไม่อยู่ก็ค่าเท่ากัน หรือคนที่ไม่อยู่จะดี เสียกว่า ช่างเสียศักดิ์ศรีสินดี

ผมจึงบอกตนเองว่า **ดีละ! เราจะต้องเป็นคนใดที่ใครๆ เห็นว่าสำคัญ**

ผมไม่แน่ใจว่าตอนนั้นตนเองเรียนอยู่ชั้นประถมศึกษาปีที่เท่าไร แต่ ตอนได้ฟังประโยคที่ว่า “ถามทบทวนตนเองดู ใครจักรู้เท่าตัวท่าน คน หมั่นแสนไม่สำคัญ จงมุ่งมั่นก้าวเดินไป” ผมถึงกับตัวชา

ยิ่งพอรู้ว่าความหมายของประโยคดังกล่าวคือ หากคิดว่าสิ่งที่ตนเอง คิดนั้นถูกต้อง จงเดินหน้าต่อให้สำเร็จ แม้จะถูกต่อต้านจากคนมากมายสักแค่ไหน ผมก็ตัดสินใจว่าจะตั้งมั่นในความคิดของตนเองเหมือน กลอนบทดังกล่าว

◆ “ลำดับของสรวพลิง” ซึ่งเรียนรู้จากรักแรก

บทเรียนครั้งยิ่งใหญ่ที่สุดสมัยเป็นเด็กนักเรียนชั้นประถมศึกษา มาจาก “เรื่องรักครั้งแรก” ของผมเอง

ตอนนั้นผมเรียนอยู่ชั้นประถมศึกษาปีที่หก

ผมแอบชอบเด็กผู้หญิงคนหนึ่ง เจ้าหล่อนไม่ใช่คนสะสวย รูปร่างก็สูงใหญ่กว่าเด็กผู้หญิงทั่วไป เป็นลูกสาวเจ้าของภัตตาคารอาหารญี่ปุ่น ผู้มีรอยยิ้มแต่มีระดับบนใบหน้าเสมอ และสิ่งสำคัญคือ เจ้าหล่อนมักทำดีกับผม

วันหนึ่ง ผมรวบรวมความกล้าเขียนจดหมายรักมีเนื้อหาใจความว่า “วันอาทิตย์นี้ ผมจะรอที่สวนสาธารณะ กรุณามาหาผมเวลา ๐ โมงนะครับ” แล้วอาศัยจังหวะที่เจ้าตัวลูกจากที่นั่ง นำจดหมายฉบับนั้นไปใส่ในลิ้นชักโต๊ะเรียน แต่คิดว่าจะได้เจอกับเจ้าหล่อนตามลำพัง อะดรีนาลินก็พลุ่งพล่าน! ความสุขล้นปรี!

เอ๋อ! เอ๋อ! เอ๋อ! ผมกระโจนลูกจากฟูกนอนพร้อมเสียงไก่ที่บ้านชั้นรีบริอนกินอาหารเช้าแล้ววิ่งตรงไปยังสวนสาธารณะ

ทว่ารอแล้วรอเล่า เจ้าหล่อนก็ไม่มา ดวงอาทิตย์เริ่มหลบหลังเงาเมฆ เม็ดฝนโปรยปราย แต่ผมก็ยังยืนรออยู่อย่างนั้นในสภาพเปียกปอน เพราะคิดว่าเจ้าหล่อนอาจแค่มาสาย

กระทั่งท้ายที่สุด ผมก็ไม่เห็นแม้แต่เงาของเจ้าหล่อน

ตั้งแต่นั้น ผมเริ่มติดนิสัยเดินไปมาอย่างไร้จุดหมาย สองมือชูก อยู่ในกระเป๋ากางเกง ทำตะเกียนหินบนพื้นไปพลาง บางครั้งน้ำตาไหล ออกมา ปากพิมพ์ร้องเพลงคนอกหักซ้ำแล้วซ้ำเล่าไม่รู้กี่พันรอบพร้อม ฝ้าถามตัวเองว่า ทำไมเจ้าหล่อนถึงไม่มาหอน

หรือว่าเจ้าหล่อนเกลียดผม

หรือว่าโดนพ่อแม่ห้าม

หรือว่ามีธุระอื่น

เพราะอะไร เพราะอะไร

หนังสือเล่มหนึ่งของใครบางคน ไม่แน่ใจว่าใช่ผลงานของอิชิคาวะ ทัตสึชิ¹ หรือเปล่า บอกว่า ผู้ไม่เคยถูกความกลัดกลุ้มใหญ่หลวงรุมเร้า คือ ผู้ไร้ประโยชน์ ซึ่งความกลัดกลุ้มใหญ่หลวงนั้นกำลังรุมเร้ากัดกินตัวผม หน้าอกถูกบีบรัดจนหายใจแทบไม่ออก บางคราวผมนอนคลุมโปงร้องไห้ รู้สึกเหมือนตนเองกำลังตะเกียกตะกายอยู่ใต้กันบังอวจที่มีชื่อเรียกว่ารักคุณ

ต้องใช้เวลาอยู่นานพอสมควรกว่าผมจะได้เรียนรู้ว่า สาเหตุที่เจ้าหล่อน ไม่มาหา เป็นเพราะผมบุ่มบ่าม กะทันหันเกินไป การพูดว่า “วันอาทิตย์นี้ ผมจะรอที่สวนสาธารณะ กรุณามาหาผมเวลา ๐ โมงนะครับ” โดยไม่สนใจ ถามไถ่ความสะดวกของอีกฝ่าย คือความเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว ผมนี่แหละ เป็นฝ่ายผิด

¹ นักเขียนชาวญี่ปุ่นคนแรกที่ได้รับรางวัล “อาคุตางาวะ” จากผลงานเรื่อง 蒼氓 (ไซโบ)

เรามักเปรียบเทียบเปรยว่าชีวิตก็เหมือนเกม ผมแพ้ยับเยินในเกมแรก ซึ่งเรียกว่าความรัก แต่ความพ่ายแพ้ นั้นจะกลายเป็นบทเรียนให้แก่ผม ในสักวันหนึ่ง เหตุการณ์ครั้งนั้นทำให้ผมปรับปรุงตน ถ้าพูดในแง่ดีคือ เป็นคนสุขุมรอบคอบขึ้น ถ้าพูดในแง่ร้ายคือ กลายเป็นไอ้ซี้ซลาดไปเลย

สรุปว่า **ผมจะลำดับขั้นตอนทุกสิ่งทุกอย่างที่ทำ**

เริ่มจากการลองพูดคุย ถ้าอีกฝ่ายดูมีท่าทีสนใจค่อยขยับเข้าสู่ลำดับต่อไป หากอีกฝ่ายไม่มีที่ท่าจะเล่นด้วย ให้ลองเปลี่ยนมาใช้คำพูดแบบอื่น ดึงดูดความสนใจ หากอีกฝ่ายเริ่มเล่นด้วยแสดงว่าลุยต่อได้ แต่ถ้ายังไม่สำเร็จอีกให้ลองรุกจากทางอื่น เมื่อใดที่อีกฝ่ายไม่เออออกับบทสนทนา ย่อมหมดสิทธิ์ขยับสูงขึ้นต่อไป และไม่น่าแปลกใจหากจะล้มเหลว

ส่วนในขั้นตอน “กระซิบกระซาบ” ควรหลีกเลี่ยงการพูดเสนอความเห็นตรงๆ อาทิ “ไปขับรถเที่ยวกัน” หรือ “ไปเดทกัน” แล้วเปลี่ยนมาเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายได้พูดด้วยเทคนิคสองทางเลือก

ตัวอย่างเช่น “○○ จังชอบทะเลหรือภูเขามากกว่า” หรือ “ถ้ามีค้อนวิเศษ อยู่ตรงนี้และขอพระอะไรก็ได้หนึ่งข้อ จะเลือกขออะไร” เป็นต้น

เปอร์เซ็นต์ล้มเหลวหลังจากนั้นหรือครับ เห็นที่ผมคงต้องถามกลับเสียแล้ว คุณคิดว่าใช้วิธีการนี้แล้วยังจะพลาดอยู่อีกหรือเปล่า

ในด้านงานขายก็ไม่ได้ต่างกัน ตัวผมซึ่งเป็นจอมรอบคอบ หรือพูดอีกแบบหนึ่งคือ เป็นไอ้ซี้ซลาด จะไม่ทำเรื่องผลิผลลามอย่างการหยิบแค็ตตาล็อกออกมาอธิบายสินค้าทันทีที่เจอหน้าลูกค้าเด็ดขาด

การกระโจนเข้าสู่ขั้นตอนอธิบายเกี่ยวกับสินค้าเลยนั้น เป็นเรื่องชวน
ขนพองสยองเกล้า ไม่ต่างกับการโพล่งว่า “จะรออยู่ที่สวนสาธารณะ” และ
แน่นอนว่าผมไม่เคยถามความเห็นอีกฝ่ายในลักษณะกระตุ้นให้ซื้อ อย่างเช่น
“สนใจไหมครับ” ด้วย

**เกมการขายก็เหมือนเกมความรัก ถ้าไม่อยากโดนปฏิเสธ จง
อย่าถามอีกฝ่ายว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่”**

ผมจะค่อยๆ อธิบายให้เห็นภาพชัดขึ้นว่าต้องคิดอย่างไร พูดอย่างไร
จัดเรียงลำดับขั้นตอนอย่างไร อีกฝ่ายจึงจะเป็นไปตามที่เราต้องการ



◆ เป็นนักขาย จงขายตนเองก่อนที่จะขายสินค้า!

“จงขายตนเองก่อนที่จะขายสินค้า!”

ผมไม่รู้หรือว่าใครเริ่มพูดประโยคนี้เป็นคนแรก แต่ต้องขอชมเลยว่า ถูกใจมาก ที่บ้านผมมีนักขายมากดกจริงเสนอขายสินค้าเกือบทั้งปี และไม่ว่านักขายคนนั้นจะมาจากบริษัทจำหน่ายสินค้าประเภทใด 99 ใน 100 คนโดนผมปฏิเสธตั้งแต่นาทีแรก

เหตุผลในการปฏิเสธมีเพียงข้อเดียว นั่นคือไม่ปลื้มรูปลักษณ์ภายนอก สีหน้า วิธีการพูด และลักษณะนิสัยอันพึงมีของคนเป็นนักขาย พูด่างๆ คือไม่ถูกชะตา เพราะสัมผัสถึง “คลื่นบวก” ไม่ได้เลยสักนิด

มีแค่ “คลื่นลบ” เท่านั้นที่แผ่ออกมาเป็นภูเขาเลากาตั้งแต่ไม่กี่วินาทีที่เจอหน้า ซึ่งทั้งหมดมาจากเครื่องแต่งกายไร้ระเบียบ สีหน้าหม่นหมอง ประหนึ่งเทพเจ้าแห่งความโชคร้าย วิธีการพูดไร้ความมุ่งมั่นตั้งใจ และการวางตัวไม่สุภาพ

มนุษย์เราเป็นสัตว์ที่ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจ

ต่อให้ตนเองเป็นฝ่ายดันดันไปที่ร้านเพราะต้องการสินค้า แต่ถ้าเกิดไม่ชอบใจในตัวพนักงานขาย ความรู้สึกอยากซื้อสินค้านั้นๆ ย่อมหดหาย ถ้ายิ่งเจอนักขายที่ทำตัวเหมือนเทพแห่งความโชคร้ายมากดกจริงเสนอขาย

สินค้าถึงหน้าบ้าน ใครจะอยากฟังกันเล่า

อาชีพนักขายนั้นต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้คน จึงควรเอาใจใส่ไม่ทำให้
คู่สนทนาหงุดหงิดรำคาญใจ ก่อนจะเรียนรู้เกี่ยวกับสินค้าที่ตนต้องขาย
หรือเทคนิคเพื่อขายสินค้านั้นๆ

ผมไม่ต้องการถูกปฏิเสธแม้แต่ครั้งเดียว หากถูกปฏิเสธสักครั้งคง
ซีเม่หนัก อารมณ์ปั่นป่วน ตั้งตัวไม่ติด สูญเสียความมั่นใจ ถ้าแพ้สักครั้ง
คงกลายเป็นพวกขี้แพ้ตลอดชาติ เพราะอย่างนี้แหละผมจึงเกลียดกลัว
การถูกปฏิเสธนัก สักครั้งเดียวก็ไม่อยากเจอ

จะบอกว่าผมเป็นคนขี้ขลาดมากกว่าคนอื่นเท่าตัว ไม่ดี ร้อยเท่าตัว
ก็คงไม่ผิด ผมจึงคิดหาสารพันหนทางและลงมือปฏิบัติให้ดีที่สุดเพื่อไม่ให้
ถูกปฏิเสธ



◆ การแต่งกาย การเตรียมพร้อม และมารยาท ซึ่งจะไม่ทำให้อีกฝ่ายรู้สึกจิตใจหมายถึงอะไร

อันดับแรกสุดคือเสื้อผ้า กฎพื้นฐานข้อสำคัญคือสวมใส่เสื้อผ้ารูปแบบเรียบง่ายภายใต้คติพจน์สะอาดไร้รอยเปื้อน ซึ่งคนส่วนมากถึงมากที่สุดมองแล้วรู้สึกที่ “น้ามอง” (ลืมเรื่องชุดทำงานแบรนด์เนมหรือเครื่องประดับหรูหราราคาแพง เพราะสิ่งเหล่านั้นจะกลายเป็นปัจจัยสร้างความหงุดหงิดรำคาญใจให้อีกฝ่าย)

ชุดสุทสี่กรมท่าเข้าชุด เสื้อเชิ้ตสีขาวไม่มีลวดลาย เน็คไทสี่กรมท่าเข็มขัดและกระเป๋าสีดำเรียบ กางเกงรีดจับจิบทุกวัน รองเท้าขัดจนขึ้นเงาทุกวัน เสื้อเชิ้ตก็เปลี่ยนทุกวัน ผมบริเวณท้ายทอยตัดเรียบร้อยไมยาว ระคอเสื้อ จอนผมสั้น

คุณกำลังคิดอยู่ใช่ไหมหรือเปล่าว่าไม่เห็นต้องทำถึงขนาดนั้นเลย

ลำดับต่อมาคือสีหน้า วิธีการพูด และน้ำเสียงที่ใช้เมื่อพบลูกค้าครั้งแรก ต้องเอาใจใส่ “เตรียมพร้อมล่วงหน้า” เพื่อจะได้พูดคุยกับลูกค้าด้วยท่าทางเหมาะสม สีหน้าน่าชื่นชม รอยยิ้มน้ามอง น้ำเสียงน่าฟังอย่างที่สุด เมื่อลูกค้าแสดงท่าที่สนใจ เริ่มสนุกกับการสนทนา ให้เริ่มเปิดฉากขอเข้าบ้านเพื่อเสนอขายสินค้าทันที!

วันนี้ที่รู้สึกว่ามีอารมณ์เสนอขายเลยแฮะ~ ความมุ่งมั่นตั้งใจยังไม่พอแฮะ~ วันนั้นต่อให้พยายามอย่างไรก็มีแต่แพ้กับแพ้ย

ถ้าคิดจะลงสนามสู้จริง ๆ ต้องเตรียมพร้อมตลอดเวลา ปลูกเร้าความฮึกเหิมให้พุ่งทะลุจุดเดือด ต่อให้มีหินผาขวางหน้าก็พร้อมพุ่งเข้าชน

สิ่งสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งสำหรับคนทำงานติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นคือ “มารยาทและการแสดงความเคารพต่ออีกฝ่าย”

ผมจะแสดงความเคารพยกย่องอีกฝ่ายอย่างที่สุด รักษามารยาทจนถึงขั้นสุขภาพเกินเสียด้วยซ้ำ ไม่ว่าจะอีกฝ่ายเป็นใคร เพศใด อายุเท่าไร อยู่ในฐานะอะไร ทุกครั้งที่แสดงความเคารพจะต้องค้อมลำตัวให้ได้มุมเก้าสิบองศา ถ้าสะโพกไม่ลั่น “กร๊อบ!” แสดงว่ายังไม่ใช่องศาที่ต้องการ

วันนี้ที่ปฏิบัติได้ครบถ้วนสมบูรณ์แบบตามนี้ คุณจะได้พบ “เรื่องมหัศจรรย์” นับตั้งแต่วันนั้น คนที่คงอันดับยอดขายห้าเปอร์เซ็นต์ตลอดปีตลอดชาติ คนที่มียอดขายแค่สิบเปอร์เซ็นต์หรือยี่สิบเปอร์เซ็นต์ อาจผลงานกระเตื้องขึ้นจนเพิ่มเป็นห้าสิบเปอร์เซ็นต์ก็ได้

◆ “ความรัก” และ “ความตั้งใจจริง” คือทุกสิ่งของนักขาย

หากจะแทนที่คำว่า “ตนเอง” ในประโยค “จงขายตนเองก่อนที่จะขายสินค้า!” ด้วยคำว่า “คุณค่าในฐานะมนุษย์” ก็คงไม่ผิดนัก ผมเชื่อว่าคุณค่าในฐานะมนุษย์ผู้ส่ง “คลื่นพลังบวก” ต่อไปยังบุคคลอื่น เกิดขึ้นได้จาก “ความรัก” และ “ความตั้งใจจริง”

สิ่งใดจะมีคุณค่ามากกว่าความรัก ความเอาใจใส่ที่มอบให้แก่ทุกคน และความตั้งใจจริงที่จะพยายามทำทุกสิ่งให้ประสบความสำเร็จ

นักขายถือเป็นงานมีเกียรติในฐานะผู้มอบความสุขให้กับลูกค้าผ่านการเสนอขายสินค้า ทว่านักขายส่วนใหญ่กลับหลงลืมเรื่องนั้น ทำตัวไม่แยแสผู้คน บางคนคิดถึงแค่เรื่องการขายเพื่อสร้างผลประโยชน์ให้แก่ตนเอง บางคนขาดความมั่นใจ ใบหน้าเกร็งถมึงทึง พูดเสียงงมแง่ออยู่ในลำคอ ผลสุดท้ายจึงถูกปฏิเสธ จำต้องล่าถอยอย่างไม่มีทางเลือก

วิธีแก้ไขง่ายนิดเดียว นั่นคือการระลึกไว้เสมอว่าชีวิตเราเปรียบเสมือน “เสียงสะท้อน” คู่สนทนาเป็นดัง “กระจกสะท้อนตัวเรา” ทุกปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นคือภาพสะท้อนสิ่งที่ตนเองปฏิบัติเหมือนอย่างเช่น “นกแก้วทวนคำ” เราจึงควรทักทาย พูดคุย มอบความสุขให้ทุกคนที่พบเจอ หรืออย่างน้อยที่สุดก็กับผู้อยู่ตรงหน้า

จะคุยอะไรดี

กับคนที่เพิ่งเคยเจอหน้ากันเป็นครั้งแรกควรเริ่มจาก “เรื่อง que อีกฝ่ายสนใจ” “เรื่อง que คิดว่ามีความถนัด” แล้วต่อด้วยการถามเรื่องต่างๆ โดยให้คำถามนั้นออกมาจากใจจริง



◆ 【ตัวอย่างจากเรื่องจริง】 รวมบทสนทนาสร้างความสุขให้คู่สนทนา

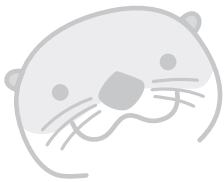
ไม่ว่าอีกฝ่ายจะเป็นคนแปลกหน้าที่แค่เดินสวนกัน เพื่อนร่วมงานที่บริษัท หรือพนักงานของร้านที่เพิ่งเคยเข้าไปใช้บริการครั้งแรก ให้ลองใช้ประโยคเหล่านี้ดู

- อรุณสวัสดิ์ครับ ออกมาเดินเล่นหรือครับ ทำเดินดูคลองแค่อ่าวแข็งแรงเขียว ปกติชอบเดินเล่นแถวไหนหรือครับ
- ไอ้อโฮ~ สุณัษณ์น่ารักจังครับ ตัวผู้หรือตัวเมียครับ คุณคิดว่าอะไรคือจุดที่น่ารักที่สุดของสุณัษณ์ครับ
- ไอ้อโฮ~ กำลังจะไปปิ่นเขาหรือครับ ฤดูนี้เหมาะกับการปิ่นเขาดีนะครับ แล้วนี่กำลังจะไปปิ่นเขาแถวไหนหรือครับ แล้วคุณคิดว่าอะไรคือความสุขของการปิ่นเขาครับ
- อ้าว หลานหรือครับ น่ารักจริงเชียย หน้าตาคล้ายกันด้วยนะครับเนี่ย คนชอบพูดกันว่าหลานน่าเอ็นดูกว่าลูก อันนี้เรื่องจริงหรือเปล่าครับ
- อรุณสวัสดิ์ครับ เน็คไทของรุ่นพี่เส้นนี้เท่มากเลยนะครับ ชื่อเองหรือครับ ราคาเท่าไรครับเนี่ย

- คุณยามาโมโตะ เมื่อวานนี้ได้ยินว่าลูกค้าตกลงเซ็นสัญญาแล้วใช่ไหมครับ ดีใจด้วยนะครับ แบบนี้คงดีมเปียร์อ้อเลยใช่ไหม
- ไปตัดผมมาหรือครับ หล่อเชียว ท่าทางคุณจะติดใจผมทรงนี้นะครับเนี่ย
- ราเม็งหนึ่งชามครับ โห...คุณเป็นคนโงงแข็งดีจังเลยนะครับ
- ทำไมสวยขึ้นได้ขนาดนี้เนี่ย
- ไปหน้าดูอิมเอิบมีเลือดฝาดดีจังเลยครับ กินอะไรหรือครับ ออกกำลังกายประเภทไหนหรือครับ
- อ้าว ทำไมดูเด็กลงอีกแล้วล่ะครับ แสดงว่าจะต้องมีเรื่องดี ๆ แน่เลยใช่ไหมครับ
- ขอโทษครับ คุณเป็นคนแถวนี้หรือเปล่าครับ ไม่ทราบว่าทำงานอะไรครับ
- ฝีมือตัดผมของคุณยอดเยี่ยมจริง ๆ ขอถามได้ไหมครับว่าเลือดกรุ๊ปอะไร
- ขอบคุณสำหรับอาหารมื้อนี้ครับ อาหารฝีมือคุณอร่อยมากเลย~! คราวหน้าผมขอมาอีกได้ไหม
- ท่าทางคุณจะเนื้อหอมนะครับ แค่นาง ๆ เห็นปลายเท้าก็คงพากันตื่นตื่นจนลมจับแล้วละมังเนี่ย

- แว่นตาคุณรับกับใบหน้าดีนะครับ นั่นใช่แว่นใส่เล่นหรือเปล่าครับ
- คุณเป็นคนทีหลังตรงเป๊ะ บุคลิกภาพดี น่ารักมากเลยครับ
- ยิ้มสวยจัง เห็นแล้วอยากขอเป็นเพื่อนเลย~
- หน้าตาคุณมีรัศมีเปล่งปลั่งเขียว เห็นทีจะประสบความสำเร็จเป็นใหญ่ เป็นโตแน่นอน ความฝันในอนาคตคืออะไรหรือ
- คุณพูดโน้มน้าวใจคนเก่งนะเนี่ย พูดกระชับฉะฉาน เรียนจบโรงเรียน เฉพาะทางมาเลยหรือเปล่า

ถ้าให้เขียนทั้งหมดคงหาจุดสิ้นสุดไม่เจอ ดังนั้นพอแค่นี้แล้วกัน



ทดลองเขียน

◆ “ความเขินอาย” มลายีสันยามอ่อยปากกักกายคู่สนทนา

ความนิ่งเงียบไม่ก่อให้เกิดสิ่งใด มีหน้าซ้ำบางครั้งยังเป็นเหตุก่อให้เกิด
ความอึดอัด ความรู้สึกเบื่อน่าย หดหู่ ไม่อยากทำอะไร

ในทางตรงกันข้าม การพูดคุยกับคนรอบตัวโดยไม่เกี่ยงว่าอีกฝ่ายเป็น
ใคร คือการผ่อนคลายความตึงเครียดทางด้านความรู้สึกของกันและกัน
ทำให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย เป็นมิตร ดีไม่ดีอาจเป็นปัจจัยทำให้อีกฝ่าย
เคลิบเคลิ้มเสมือนล่องลอยอยู่กลางอากาศ ขึ้นอยู่กับเนื้อหาที่สนทนา

ในเมื่อคุณประโยชน์ของการทักทายพูดคุยกับอีกฝ่ายมีมากมายถึงเพียงนี้
ลองคิดดูสิว่าจะสร้างคุณอนเนกอนันต์เพียงใดต่อนักขาย

อันดับแรกสุดคือ **ต้องกำจัด “ความเขินอาย” ซึ่งเป็นศัตรูตัวฉกาจ
ของนักขาย ด้วยการพูดคุยกับทุกคนที่พบเจอ**

เมื่อทำได้ ความกระปรี้กระเปร่าอันเป็นสิ่งจำเป็นสูงสุดสำหรับนักขาย
จะพุ่งทะยานขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ “บุคคล” ที่นักขายสนทนาด้วยเฉย ๆ ในตอนแรก
กลายเป็นบุคคลที่นักขายคนนั้นชอบจากใจจริง

ยังไม่หมดเพียงเท่านี้ หากนำไปปฏิบัติจนเป็นนิสัยติดตัวในชีวิตประจำวัน
ก็จะส่งผลทำให้เป็นคนไม่ประหม่า เปิดใจเข้ากับอีกฝ่ายได้ทันที เป็นผู้มอบ
ความอímเอมให้กับอีกฝ่าย และได้เซ็นสัญญาซื้อขายโดยอัตโนมัติ