

สารบัญ

คำนำสำนักพิมพ์ (7)

คำนำผู้เขียน (9)

บทที่ 1	คุณต้อง “ขายตัวเอง” ให้ตัวเองก่อน!	1
บทที่ 2	คน 99 เปอร์เซ็นต์ไม่ได้กลัว “การขาย” แต่กลัว “การถูกปฏิเสธ”	11
บทที่ 3	ฉีกกฎแห่งการโน้มน้าว “ทำไมคุณถึงขายสิ่งนี้!”	23
บทที่ 4	เทคนิคใช้ “คำถาม” ที่ช่วยให้ขายสำเร็จง่ายเหลือเชื่อ	35
บทที่ 5	ขาย “ปัญหา” และ “วิธีแก้ปัญหา” อย่างนักขายที่ฉลาด	45
บทที่ 6	สร้างจินตนาการและอารมณ์แห่ง “ความสุข”	55
บทที่ 7	พลังของ “การเล่าเรื่อง”	65
บทที่ 8	ถ้า “คุณค่า” ดูแพง “ราคา” จะไม่แพง	73
บทที่ 9	“การท้าทาย” คือจุดพีคของการขาย	83
บทที่ 10	“สาดน้ำผึ้ง” ใส่คู่แข่ง	91
บทที่ 11	คุณจะ “พยายาม” ทุกอย่าง เพื่อให้ได้สิ่งที่คุณต้องการ!	101
บทที่ 12	สิ่งที่ต้อง “ฟัง” เมื่อลูกค้าดูเหมือนจะ Say “No”	109
บทที่ 13	จังหวะและเทคนิค “ปิดการขาย” ได้ง่ายที่สุด	117
บทที่ 14	เทคนิคฝึกขายให้ “มั่นใจ” และ “ช่ำชอง” ขึ้น	127
แบบทดสอบ	คุณพร้อมหรือยังที่จะเป็น “นักขายที่ประสบความสำเร็จ”	133

เกี่ยวกับผู้เขียน 139

คำนำสำนักพิมพ์

ในโลกแห่งการขาย ถ้าไม่มีผู้ขาย ก็จะไม่มีการซื้อ ถ้าไม่มีสินค้า การขายก็จะไม่เกิด ในขณะเดียวกัน คนคนเดียวสามารถเป็นได้ทั้งผู้ขายและผู้ซื้อ โลกแห่งการขายจึงเป็นโลกที่ซ้อนทับกับโลกของเราอย่างสนิทแนบเนียน ชนิดที่เรียกได้ว่า เราสามารถซื้อขายอะไรก็ได้บนโลกใบนี้ได้ทุกที่และทุกเวลา

การขายจึงมีความสำคัญกับชีวิตเราไม่น้อยเลย

ในส่วนของคนที่มืออาชีพเป็นนักขาย แน่นอนว่า ด้วยหน้าที่การงานของเขา เขาย่อมคลุกคลีติดมืออยู่กับการนำเสนอสินค้า การสื่อสารเจรจา การปิดการขาย และเขาก็ต้องพยายามให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด เพราะมันคือตัวชี้วัดความสำเร็จในหน้าที่การงานของเขานั่นเอง

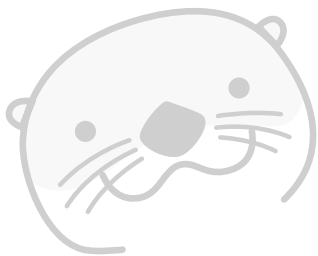
แต่ไม่ว่าคุณจะเป็นนักขายมืออาชีพ เป็นมือสมัครเล่น หรือไม่ได้เป็นนักขายเลย สุดท้ายแล้วในชีวิตจริงของคุณ คุณก็ต้องขายอะไรสักอย่างอยู่ดี ไม่ว่าจะเป็นขายไอเดียในที่ประชุม ขายความเชื่อมั่นให้แก่ลูกน้อง หรือแม้กระทั่งขายความสามารถเฉพาะตัวเพื่อให้ได้งาน เราอยู่ในโลกแห่งการแข่งขันที่ต้องขายตัวเองเพื่อให้ได้รับการยอมรับ ซึ่งผู้ซื้ออาจเป็นได้ทั้งบริษัทที่ว่าจ้างงานเรา ผู้คนที่เราพบเจอในแวดวงธุรกิจ หรือผู้คนในสังคม พวกเขาเหล่านี้ล้วนอยู่ในโลกแห่งการขายใบเดียวกับเรานั่นเอง

หนังสือเล่มนี้เหมาะสำหรับทุกคนที่อยากเรียนรู้หลักการที่เป็นสุดยอดความลับของการขาย ที่ไม่ว่าจะขายตัวเองหรือขายสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่ง ซึ่งเนื้อหาในเล่ม เข้มข้นไปด้วยการขายแบบเหนือชั้น ที่ถ้าคุณรู้สุดยอดความลับนี้แล้ว คุณจะขายอะไร ให้ใคร ที่ไหน เมื่อไหร่ ก็ได้เลยทันที และผลลัพธ์ที่คุณ

จะได้กลับมาก็คือ “ความสำเร็จ” ที่ได้ทั้งการยอมรับ การนับถือ ยอดขาย และได้ทั้งเงิน รวย รวย รวย กันไปในท้ายที่สุด

สำนักพิมพ์อมรินทร์ HOW-TO ภูมิใจนำเสนอผลงานเขียนของราชินีสาวทุของเมืองไทย “**ณอมาณย์ รัตนพงศ์ตระกูล**” ผู้ที่มีผลงานเขียนในระดับ Bestseller มากมาย และได้รับการยอมรับจากคนอ่านมาอย่างต่อเนื่องยาวนานกว่า 15 ปี การันตีได้เลยว่า ทุกหน้า ทุกตัวอักษร ทุกแนวความคิดของเธอคนนี้ เป็นสุดยอดความลับที่มันจะไม่ใช่ความลับอีกต่อไปแล้ว เพราะเธอได้มาเผยไว้แบบหมดเปลือกแล้วในหนังสือเล่มนี้

โปรดอ่านหน้าต่อไป ความหฤหรรษ์กำลังรอคุณอยู่



AMARIN
HOW > TO

กรกฎาคม 2562

คำนำผู้เขียน

ถ้าคุณคิดถึงการมีอิสระ ความท้าทาย และความร่ำรวย
“การขาย” คือสิ่งที่คุณหลีกเลี่ยงไม่ได้ ยิ่งไปกว่านั้น คุณต้องรักมัน
ด้วยซ้ำ!

เชื่อว่าเป้าหมายชีวิตอันดับหนึ่งของคนมากมายคือ “อยากรวย” แต่
ก็เปอร์เซ็นต์ในคนมากมายนั้นที่ “รวย” จริงๆ แนนอน ไม่เกิน 1 เปอร์เซ็นต์
เพราะคน 99 เปอร์เซ็นต์ไม่เคยจินตนาการว่าเครื่องมือเดียวในโลกที่จะทำให้เขา
รวยได้คือ “การขาย” ถ้าเขาไม่เดินเข้ามาใน “โลกแห่งการขาย” ทั้งที่
ในยุคสมัยนี้คือ “ยุคแห่งการขาย” เขาย่อมไม่ใช่หนึ่งในคนที่ทำเงินหรือ
สร้างรายได้มากที่สุดแน่นอน

บางคนรู้ว่าการขายคือเครื่องมือที่ดีที่สุด ที่จะช่วยให้เขามีชีวิตที่สำเร็จ
และร่ำรวยกว่าคนอื่นหลายเท่า แต่เขากลับการขาย เขาคิดว่าชีวิตนี้เขาจะ
ไม่มีวันกล้าขาย และถึงจะกล้า ก็ไม่มีวันขายสำเร็จ ไม่แปลกที่คนส่วนใหญ่
คิดเช่นนี้ และจะว่าไปก็ดี เพราะเมื่อมีแค่คนส่วนน้อยที่กล้าขาย นั่นคือโอกาส
ที่ดีมากๆ ที่คนที่กล้าขายจะทำเงินมหาศาล

แม้ยุคนี้กลายเป็นยุคที่ทุกคนมีโอกาสในการขาย ทำให้การขายดูยิ่งยาก
แต่เชื่อมั้ยว่า “การขายให้รวย” เป็นเรื่องส่วนตัว อยู่ที่ความสามารถของใคร
ของมัน คนที่ขายเก่งๆ จะโดดเด่นในโลกแห่งการขายได้อย่างไม่ต้องกลัวใคร
ด้วยความมั่นใจ เทคนิค และประสบการณ์ของเขา พุดง่าย ๆ ไม่ว่าจะมีคน
กระโดดลงมา “ขาย” สักกี่คน จะยังมีคนกลุ่มหนึ่งที่ไม่แคร์เลย และพวกเขา
จะยัง “ขายสำเร็จ” ทุกครั้ง เพราะพวกเขารู้หลักการที่เป็นสุดยอดความลับ
ของการขายที่คนส่วนใหญ่ไม่รู้ นั่นคือ “ขายแค่ 1 เปอร์เซ็นต์ แต่ตั้งใจ 99
เปอร์เซ็นต์”

ใช่! คุณจะได้เงินจากผู้คนง่ายที่สุด เมื่อคุณใช้เวลาและความพยายามแค่ 1 เปอร์เซ็นต์ในการ “ขาย” และใช้เวลาและความพยายาม 99 เปอร์เซ็นต์ในการ “จูงใจ” ถ้าคุณเข้าใจหลักการที่เป็นสุดยอดความลับนี้ คุณจะ成为นักขายที่แตกต่างและไม่เหมือนใคร หรือถึงแม้คุณจะไม่ได้อเป็นนักขายมืออาชีพ คุณก็จะสามารถขายอะไร ให้ใคร ที่ไหน เมื่อไหร่ก็ได้ รวมทั้งขายตัวคุณเอง!

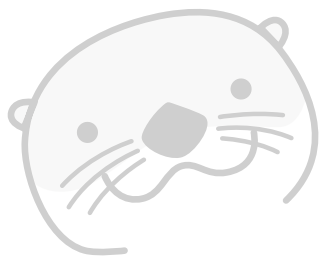
เพราะคุณไม่ใช่ “นักขาย” ที่ผู้คนวิ่งหนี
แต่คือ “นักจูงใจ” ที่ผู้คนวิ่งเข้าหา
และ “ความสำเร็จ” ก็อยู่ไม่ไกลเกินเอื้อม!

ไม่ว่าคุณเป็นนักขายหรือไม่เคยขายมาก่อน เมื่อคุณรู้หลักการที่เป็นสุดยอดความลับนี้ คุณจะมีย “แต้มต่อ” เหนือทุกคน! สิ่งที่ผู้เขียนได้อธิบายในหนังสือเล่มนี้ ไม่ใช่เทคนิคการขายแบบเดิมๆ ที่เป็นสูตรตายตัวว่า ต้องทำอย่างนี้แล้วจะขายสำเร็จทุกทีกับทุกคน ซึ่งไม่ใช่ความจริง! แต่ผู้เขียนนำเสนอสุดยอดความลับของการขาย ซึ่งผสมผสานระหว่างจิตวิทยาการอ่านคน การโน้มน้าวใจคน และการเอาชนะใจคนแต่ละแบบที่แตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์ ใช่! เป็นอะไรที่มากกว่า “การขาย” อย่างแน่นอน!

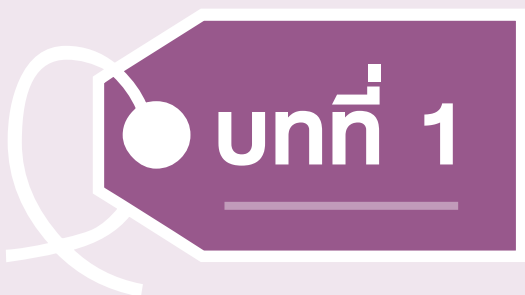
ผู้เขียนมั่นใจว่า คุณจะตื่นเต้นและเร้าใจตลอดเวลาที่อ่านหนังสือเล่มนี้ ตั้งแต่หน้าแรกจนหน้าสุดท้าย ถ้าคุณเรียนรู้สุดยอดความลับของการขายที่บอกไว้และนำไปใช้ การันตีว่าผลลัพธ์จะเหนือชั้นกว่าที่คุณคาดคิด เพราะทุกหลักการ ผู้เขียนได้นำมาจากประสบการณ์จริงในการคิดค้นและลงใช้จิตวิทยาเหล่านี้กับผู้คนของผู้เขียนเอง ซึ่งทำให้ผู้เขียนประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำธุรกิจ และสร้างรายได้อย่างเป็นอิสระมาตลอดชีวิต รวมทั้งผู้เขียนยังได้เรียนรู้แนวคิดของสุดยอดนักขายที่ประสบความสำเร็จระดับโลกที่สอดคล้องกันเพิ่มเติมด้วย จึงต้องบอกว่า หนังสือเล่มนี้ไม่ใช่แค่สำหรับนักขายเท่านั้นที่ต้องอ่าน แต่ทุกคนในโลกต้องอ่าน!

ผู้เขียนเชื่อว่าหนังสือเล่มนี้จะปลุกกระตุ้นจิตวิญญาณ “นักขาย” ของคุณ ให้ฮึกเหิม และปลุกความเชื่อมั่นในระดับที่คุณไม่เคยมีมาก่อน แม้คุณไม่เคยขาย หรือไม่เคยคิดจะขาย หนังสือเล่มนี้จะทำให้คุณรู้ว่า ถ้าคุณอยากรวย เครื่องมือที่ดีที่สุดในโลกคือ **“การขาย”** แต่เครื่องมือที่เหนือกว่าการขายคือ **“การจูงใจ”** และถึงเวลาแล้วที่คุณต้องลองมัน! รับรอง ไม่ว่าคุณจะเป็นใคร ก็ขายได้ เพราะสิ่งเดียวที่คุณต้องการคือ **ความลับของคนที่ยาวอะไรก็สำเร็จ** ซึ่งเป็นหนังสือที่อยู่ในมือคุณแล้วในตอนนี้!

คุณโชคดีจริง ๆ ที่พบหนังสือเล่มนี้ **“ความร่ำรวย”** มหาศาลกำลังรอคุณอยู่ คุณพร้อมหรือยังที่จะเรียนรู้ประสบการณ์และเคล็ดลับที่น่าตื่นตาตื่นใจจากผู้เขียนในหน้าถัดไป!



เล่มอมานย์ รัตนพงศ์ตระกูล



คุณต้อง
“ขายตัวเอง”
ให้ตัวเองก่อน!

มาลองอ่าน



ถ้า คุณเจอ “ตัวคุณเอง” คุณจะอยากคุยด้วยมั๊ย

คำถามนี้สำคัญมาก เพราะคุณจะได้หรือไม่ได้ อันดับแรกก็รู้ได้จากคำตอบของคุณนี่แหละ อีกอย่าง คุณต้องเห็นภาพตัวเองในสายตาคนอื่นได้ชัดว่า พวกเขา มองคุณยังไง ไม่ว่าคุณปรากฏตัวที่ไหนก็ตาม คนส่วนใหญ่สนใจคุณมั๊ย สมมติคุณเดินเข้าไปในร้านกาแฟ ตอนที่กำลังยืนสั่งกาแฟ จะมีคนในร้านมองคุณมั๊ย

แล้วเขาจะคิดว่าคุณเป็นใคร คุณน่าจะเป็นคนสำคัญคนหนึ่งที่เขาไม่รู้จัก หรือแค่คนธรรมดา และถ้าคุณเข้าไปทำความรู้จัก เขาจะคุยด้วยอย่างตื่นเต้น หรือเฉยๆ

สุดท้าย ถ้าคุณพูดอะไรออกมา เขาจะเชื่อคุณมั๊ย “เขา” อาจเป็นใครก็ได้ อาจฉลาดกว่าคุณ เก่งกว่าคุณ เป็นเศรษฐีมีเงินร้อยล้าน หรือเป็นแค่คนธรรมดา เชื่อคนง่าย หรือไม่เชื่อกันง่าย ใครก็แล้วแต่ แต่ถ้าคุณพูดกับเขา เขาจะเชื่อคุณมั๊ย

จงเข้าใจว่า คุณจะ “ขายตัวเอง” ได้หรือไม่ได้ (ซึ่งเป็นเหตุผลที่ทำให้คุณขายอะไรก็ตามได้หรือไม่ได้) ไม่เกี่ยวกับความคิดคนอื่นที่มีต่อคุณ แต่เกี่ยวกับความคิดของคุณที่มีต่อตัวเอง และคุณก็แสดงมันออกมา แล้วทำให้คนอื่นเชื่อเช่นนั้น

สมมติว่าคุณคิดว่าคุณมันก็แค่ไอ้กระจอกคนหนึ่ง ขายอะไรได้สำเร็จสักครั้งก็เหลือเชื่อแล้ว! คุณจะแสดงมันออกมายังไงต่อหน้าลูกค้าที่นั่งอยู่ตรงหน้าคุณ คุณก็จะทำตัวเล็กๆ พูดจาแบบขอไปที ได้แต่หวังในใจว่าเขาอาจจะเชื่อมั่น หรือถ้าเขาไม่เชื่อมั่นก็ไม่แปลก เพราะถ้าเป็นคุณก็คงไม่ซื้อของจากคนอื่นอย่างคุณ

ตรงกันข้าม ถ้าคุณคิดว่าคุณเป็นนักขายมืออาชีพ คุณไม่เคยเสียเวลาไปคุยกับใคร และไม่เคยทำให้ใครเสียเวลาที่คุยกับคุณ ทุกสิ่งที่คุณขายและนำเสนอมีแต่น่าสนใจและยอดเยี่ยม ที่สำคัญคุณดูดี มั่นใจ มีเสน่ห์ จัดจ้าน และมีความสามารถในการโน้มน้าวใจคนระดับหาตัวจับยาก มันไม่เคยยากเลยที่จะทำให้คนชอบและเชื่อคุณ และคุณก็ทำสำเร็จทุกครั้ง ไม่สำคัญที่คุณขายได้หรือไม่ได้ แต่สำคัญที่คุณเข้าไปติดในหัวคนที่คุณคุยด้วยทุกครั้ง

ถ้าคุณคิดแบบนี้ จะเกิดอะไรขึ้น คุณจะนั่งคุยกับทุกคนได้อย่างสง่าผ่าเผยแค่ไหน คุณจะพูดได้ลื่นไหลและเป็นมืออาชีพแค่ไหน และความมั่นใจของคุณจะทำลายคนอื่นแค่ไหน ให้เขาลองซื้อสิ่งที่คุณขายหรือยอมรับข้อเสนอของคุณ เพราะความมั่นใจเกิน 100 เปอร์เซ็นต์ของคุณพาเขาไปถึงจุดที่ “ไม่เชื่อก็ต้องเชื่อ!”

ตอนนี้คุณจินตนาการและเห็นภาพนักขายที่เก่งกาจคนนั้นแล้ว ติดตรงที่มันยังไม่ใช่คุณ! คุณยังไม่เห็นภาพตัวเองเป็นเช่นนั้นได้ ไม่ใช่เพราะความสามารถคุณไม่ถึง แต่เพราะคุณยังไม่เห็นมันแม้ในจินตนาการ

อะไรก็ตามที่จะเกิดขึ้นได้ คุณต้อง “เชื่อ” มัน และคุณต้อง “เห็น” มันซะก่อน เห็นมันในความคิดของคุณ ที่เหลือทุกอย่างจะจัดการตัวมันเอง

เปลี่ยน “จินตนาการ” ภาพตัวเองเสียใหม่!

เลิกคิดถึงตัวเองในแบบที่เป็นอยู่ เช่น “ฉันขี้ขลาด ไม่เก่ง ฉันประหม่า ฉันไม่ดึงดูดสายตาใคร” (บางคนมองตัวเองแย่ยิ่งกว่าที่เป็น และคุณก็มีดีกว่าที่คุณคิด) จำไว้ ไม่สำคัญว่าคุณเป็นใคร แต่สำคัญว่าคุณอยากเป็นใคร และคุณต้องมีจินตนาการภาพนั้นให้ชัด สดต่อไปคือทำให้มันเป็นจริง ไม่ว่าคุณต้องทำอะไรก็ตาม

คุณจะเป็นคนที่คุณเห็นได้ในจินตนาการเท่านั้น! ลองหลับตาแล้วนึกภาพตัวเองใหม่ “ฉันดูดีสุดๆ ฉันขี้ขลาด ฉันเป็นที่ชื่นชอบของผู้คน” จากนั้นจินตนาการภาพตัวเองเมื่อเวลาผ่านไป 3 ปี “ฉันประสบความสำเร็จ ฉันรวย ฉันมีความสุข และฉันมั่นใจสุดๆ ระดับที่ไม่มีอะไรหยุดยั้งหรือขวางหน้าฉันได้!” ถ้าคุณเห็นภาพนี้ชัดเจน คุณจะยิ้ม และรู้สึกดีอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน แล้วคุณจะเริ่มเดินไปมองกระจก และถามตัวเองว่า “ฉันต้องทำอะไรถึงจะแต่งตัวแบบนั้น มีบุคลิกแบบนั้น และพูดจาแบบนั้นได้” จากนั้นคุณจะเริ่มทำสิ่งที่คุณต้องทำ เพื่อเป็นในสิ่งที่คุณเชื่อว่าคุณเป็นได้

แต่คุณแค่ต้องเข้าใจว่า **เรือพายลำเล็กๆ เก่าคร่ำครึจะไม่สามารถไปถึงเกาะที่สวยงามและแสนไกล คุณต้องสร้างเรือลำใหญ่ที่แข็งแรงพอจะฝ่าพายุลูกจิงจะไปถึง** เปรียบได้ดั่งการที่คุณฝันอยากขายให้สำเร็จ ขายให้รวย และได้เงินนับร้อยๆ ล้านมาเข้ากระเป๋าคุณ คุณย่อมต้องมีคุณสมบัติที่คนเหล่านั้นมี ถ้าไม่มี คุณต้องทำตัวเองให้มี **เอากฎไปเลย**

สามข้อ คือคุณต้องดูดี มั่นใจ และพูดเก่ง เอาแค่นี้ก่อน

กลับมาที่เรือ คุณรู้มั๊ย ถ้าคุณเป็นเรือพายลำเล็กๆ เก่าคร่ำครึ คุณจะพาตัวเองไปถึงไหนได้! โกลสั๊กเท่าไรกันเชียวนะ นั่นแหละสิ่งที่คนอื่นเขามองคุณ ถ้าแวบแรกเขาเห็นคุณแล้วคิดว่า “คนนี้น่าจะมีอะไรดี ไม่น่าจะสำเร็จ ไม่น่าจะรวย” เขาจะคิดไปไหนกับคุณมั๊ย เขาจะเชื่ออะไรที่คุณพูดมั๊ย นอกจากคิดว่า “เอาตัวเองให้รอดก่อน แล้วค่อยมานำเสนอว่าอะไรดีสำหรับฉัน”

แต่ถ้าเขามองคุณแวบแรก “คนนี้น่าจะมีความสุข น่าจะสำเร็จ น่าจะรวย” (ช่วยไม่ได้ถ้าบุคลิกที่จัดจ้านของคุณทำให้เขาคิดแบบนั้น) คุณก็เปรียบเสมือนเรือสำราญลำใหญ่ที่สวยงาม อลังการ หรูหรา ใครๆ ก็อยากขึ้นเรือไปกับคุณ เพื่อไปถึงเกาะที่สวยงาม นั่นหมายถึง ถ้าชีวิตของคุณดี คุณจะทำให้ชีวิตเขาดีด้วยได้ และถ้าคุณบอกให้เขาทำอะไร เขาไม่ต้องลังเลเลยที่จะเชื่อ!

เอาละ ที่นี้จินตนาการภาพตัวคุณเองยืนอยู่บนเรือสำราญลำใหญ่ แต่งตัวดูดีชะมัด กำลังโบกมือเรียกคนขึ้นเรือ และตะโกนด้วยรอยยิ้มกว้างว่า “มากับผม ผมจะพาพวกคุณไปสู่สวรรค์อันสวยงามที่คุ้มค่ากว่าเงินที่คุณจ่ายมาร้อยเท่า!” ไซ้ นี่คือการอัศจรรย์ที่เกิดขึ้นจริงในโลกการขาย ท่ามกลางคน 99 เปอร์เซ็นต์ที่พยายามแก่งแย่งกันขายที่ขายแล้วไม่ค่อยสำเร็จ จะมีคน 1 เปอร์เซ็นต์ที่ใครๆ เห็นแล้วชอบ และเชื่อ และขายสำเร็จได้โดยง่ายในทุกครั้ง และพวกเขาน่าจะได้เปรียบกว่าตลอดไป เพราะพวกเขารู้ความลับบางอย่าง ซึ่งนั่นเริ่มจากการ “ขายตัวเองให้ตัวเอง” ก่อน!

ไม่ว่าตอนนี้คุณกำลังจินตนาการภาพตัวเองยังไง ขอถาม 3 คำถาม “คุณ ‘ชอบ’ คุณมั๊ย” “คุณ ‘ตื่นเต้น’ กับคุณมั๊ย” และ “คุณ ‘เชื่อ’ คุณมั๊ย”

ถ้าใช่ คุณผ่านแล้ว แต่ถ้าไม่ คุณยังไม่ผ่าน ยังมีอะไรที่ต้องปรับปรุงอีก ตามที่บอกในกฎสามข้อ บุคลิกภาพ ความมั่นใจ หรือการพูด จงหา จุดบกพร่องของคุณแล้วปรับปรุงพัฒนา ทุกอย่างเรียนรู้และฝึกฝนกันได้ คุณแค่ต้องเริ่มเดี๋ยวนี้เท่านั้น!

จะ “ขายลูกค้ายกลุ่มไหน” ก่อนเป็นอันดับแรก

ความลับของคนที่ยขายแล้วรวยเป็นว่าเล่น คือพวกเขาเข้าใจว่า “ขายเก่ง” ไม่ได้หมายถึง “ขายแล้วจะร่ำรวยมหาศาล” เพราะจริงๆ แล้ว “ขายเก่ง” คือขายได้ทุกอย่างและขายได้ทุกคน เจออะไรก็หยิบมาขายได้ เจอใครก็เข้าไปขายได้ เพราะเป็นคนพูดเก่ง สั้นไหล และไม่กลัวที่จะ เข้าหาผู้คน

แต่ถ้าคุณเป็นคนขายเก่ง คุณจะลงเอยที่รวยมัย อาจจะไม่ใช่ เพราะ คุณขายได้เงินจากลูกค้าทั่วไปและทำเช่นนั้นไปเรื่อยๆ เมื่อลูกค้าซื้อของ จากคุณครั้งหนึ่ง ไม่ได้หมายถึงเขาจะซื้อครั้งหน้าอีก หรือแม้แต่จะจำหน่าย คุณได้ การติดต่อหรือนัดเจอเขาอีกแทบเป็นไปไม่ได้ และอาจน่ารำคาญ ด้วย เพราะเขาไม่ได้รู้สึกอะไรที่พิเศษกับคุณ เขาแค่เคยซื้อของของคุณ หนึ่งครั้ง และในความคิดของเขา มันจบแค่นั้น

แต่คนที่ขายแล้วร่ำรวยมหาศาลไม่ได้เจาะจงลูกค้ากลุ่มนี้ ลูกค้าทั่วไป กลุ่มใหญ่ถึง 90 เปอร์เซนต์ไม่ได้ทำเงินให้เขาเท่าลูกค้า 10 เปอร์เซนต์ ที่คลั่งไคล้เขา และสามารถตัดสินใจซื้อทุกอย่างที่เขาขายในทุกครั้ง อย่างง่ายดาย ลูกค้ากลุ่มนี้คือใคร ทำไมคุณต้องเจอเขา ทำไมคุณต้อง ขายของให้เขาเป็นกลุ่มแรก และทำไมคุณต้องสะสมคนกลุ่มนี้ไว้ให้ เยอะๆ **นั่นเพราะเขาชอบคุณ เขาต้องการคุณ และเขาจะสนับสนุน**

คุณรีบไป

ลูกค้า 10 เปอร์เซนต์นี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม เพราะพวกเขาแตกต่างกัน

1. กลุ่มที่ชอบคุณ สไตล์คุณ และคุณถูกคอ

คุณเป็นใคร สไตล์ไหน ลองถามตัวเอง ดูจากบุคลิก นิสัย และ ความคิด ถ้าคุณเข้าไปหากลุ่มที่เป็นสไตล์คุณ ทุกอย่างจะง่ายมาก หนึ่ง เพราะคุณเป็นตัวของตัวเองได้ สอง เพราะคุยกันถูกคอ สาม เพราะคุณ ขายตัวเองให้คนที่ชอบคุณได้ง่ายกว่าคนที่ไม่ชอบคุณ และเมื่อเขาชอบคุณ เขาก็ซื้อของของคุณ นี่คือหลักการง่ายๆ

แน่นอน มันเสียเวลากว่าที่คุณจะเข้าไปหาคนที่เห็นหน้าคุณแล้ว ไม่ชอบตั้งแต่ที่แรก หรือมองโลกและคิดแตกต่างกับคุณทุกอย่างจนคุณ แทบจะลูกหนี้ แต่ใช่ว่าคุณจะทิ้งลูกค้ากลุ่มนี้ คุณแค่เข้าไปหาลูกค้าที่เปิดรับ คุณทันทีก่อน เพื่อให้ขายสำเร็จง่ายขึ้น ดีกว่าไปหน้าดำคร่ำเครียดกับลูกค้า ที่ไม่ชอบคุณ (หรือไม่ชอบใครก็ตามที่มาขายอะไรให้เขา) และเห็นตัวเอง ขายสำเร็จยากสุดๆ ตอนที่คุณยังมีมือใหม่ คุณจะเสียพลังงานเปล่าๆ

2. กลุ่มที่คุณเติมในสิ่งที่เขาขาดได้

ถ้าคุณมีความมั่นใจ แต่เขาไม่มี ถ้าคุณมีเงินและร่ำรวย แต่เขาไม่มี ถ้าคุณหุ่นฟิตแอนด์เฟิร์มสุดๆ แต่เขาไม่ นั่นแหละ เขาต้องการคุณ! เขา อยากเป็นเหมือนคุณ เพราะเขาอยากให้คุณเติมในสิ่งที่เขาขาด เพราะ คุณช่วยเขาได้ คุณเข้าไปหาคนกลุ่มนี้ บอกสิ่งที่คุณมีในสิ่งที่เขาขาด เป็นแรงบันดาลใจให้เขาเห็น และบอกเขาว่าคุณจะช่วยเขาได้อย่างไร แล้ว ขายมัน! คนกลุ่มนี้จะรู้สึกดีกับตัวคุณมาก ถ้าคุณช่วยเขาได้จริง เขาจะ เป็นลูกค้าที่ติดคุณแน่นก๊ กอยชื่นชม และเป็นการตลาดให้คุณตลอดกาล!

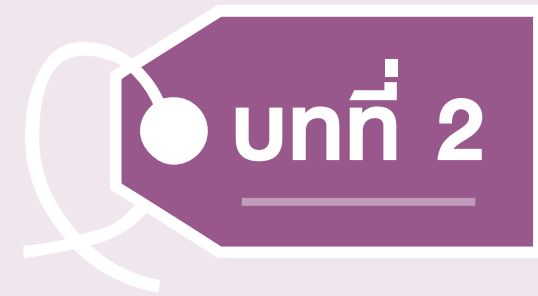
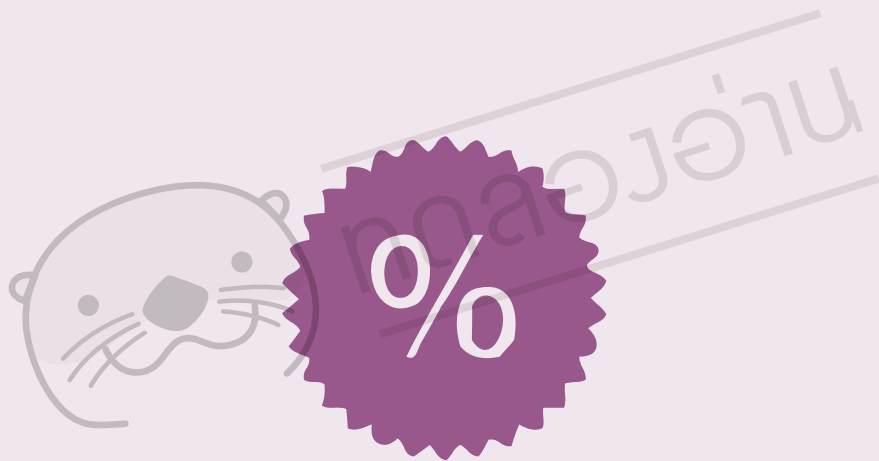
ทำไมต้องขายลูกค้าสองกลุ่มนี้ก่อนเป็นอันดับแรก เอาอะไรที่“ง่าย”ไว้ก่อน“ยาก” ในโลกการขายคุณต้องคิดแบบนี้ ที่สำคัญต้องรู้ว่า“ง่าย”คืออะไร คือลูกค้ากลุ่มไหน แล้วเข้าไปหากลุ่มนั้น เพิ่มชั่วโมงบินสะสมความสำเร็จให้ตัวเอง และทำให้คุณยิ่งแน่ใจว่าคุณ“ขายตัวเอง”ได้แล้วคุณจะมีอีกเหมอพที่จะไปเริ่มเล่นกับอะไรที่ยากและท้าทายขึ้น!



“

ไม่สำคัญว่าคุณเป็นใคร
แต่สำคัญว่าคุณอยากเป็นใคร
และคุณต้องมีจินตนาการภาพนั้นให้ชัด
สटीปต่อไปคือทำให้มันเป็นจริง

”



คน 99 เปอร์เซ็นต์
ไม่ได้กลัว “การตาย”
แต่กลัว
“การถูกปฏิเสธ”



“Rejection” หรือ “การปฏิเสธ” คำนี้ให้ความรู้สึกลบกับคนส่วนใหญ่ ไม่มีใครอยากถูกปฏิเสธ ไม่มีใครอยากรู้สึกไม่เป็นที่ต้องการ ไม่ได้ได้รับความสนใจ ไม่ได้ได้รับความไว้วางใจ การถูกปฏิเสธทำลายความมั่นใจของเรา และบางครั้งทำให้เรารู้สึกพ่ายแพ้ จึงมีอาชีพหนึ่งที่คนมากมายการันตีว่าจะไม่มีวันทำ นั่นคือ “การขาย”

เพราะการขายคืออาชีพที่เสี่ยงต่อการถูกปฏิเสธมากที่สุด มองอีกมุม นั้นเพราะเป็นอาชีพที่มีโอกาสทำเงินได้มากที่สุด ไม่ว่าจะนับเป็นจำนวนเงินหรือจำนวนครั้ง การขายคือโอกาสของความร่ำรวย และมีอิสระที่จะทำอะไรก็ได้อย่างที่เรต้องการ การขายคืออาชีพโปรด หรือพูดได้ว่าคืออาชีพเดียวที่คนที่ปรารถนาความร่ำรวยมหาศาลจะเลือกทำในชีวิตนี้ คนมากมายก็รู้ แต่พวกเขาเลือกตัดทางเลือกนี้ออกไปจากชีวิต เพราะกลัวและไม่ชอบสิ่งเดียวคือ “การถูกปฏิเสธ”

ดูเหมือนนักขายอิสระ (หรือคนที่เลือกจะขายเพื่อหารายได้ด้วยตัวเอง) ไม่ใช่เพราะบังเอิญเข้าไปทำงานขาย แล้วต้องขายเพื่อกินเงินเดือนและ

คอมมิชชั่น) จะเป็นพวกเดียวที่มองการถูกปฏิเสธในแง่บวก แต่นั่นจะเกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้ผ่านประสบการณ์การขายมามากพอ จนรู้ว่าการถูกปฏิเสธ “สร้าง” เขาขึ้นมา

จากคนที่ไม่มั่นใจที่จะขาย กลัวถูกปฏิเสธ กลายเป็นคนที่กล้าขาย ไม่รู้สึกอะไรกับการถูกปฏิเสธ และเจอจุดบกพร่องของตัวเองครั้งแล้วครั้งเล่าเมื่อขายไม่สำเร็จ จนทำให้เขามีเทคนิคแพรวพราวที่จะขายให้สำเร็จง่ายขึ้นและมากขึ้น จากขายสำเร็จ 1 ใน 10 กลายเป็น 2 ใน 10 กลายเป็น 5 ใน 10 และในที่สุด วันนี้เขาขายได้เกือบ 10 ใน 10

พวกเขาเหล่านี้ไม่ให้เครดิตกับความสำเร็จในเคสที่ขายได้ง่ายๆ แต่ให้เครดิตกับการถูกปฏิเสธและความล้มเหลว ทุกครั้งพวกเขาได้เรียนรู้อะไรจากมัน และได้ประสบการณ์ที่เรียนรู้จากหนังสือสอนเทคนิคการขายที่ไหนไม่ได้ เพราะมันต้องเจอด้วยตัวเอง ความคิดบวกของคนเหล่านี้คือ ทุกครั้งที่คุณถูกปฏิเสธ คุณยิ่งเข้าใกล้การขายได้มากขึ้นเรื่อยๆ เพราะคุณได้เรียนรู้บางอย่างเพิ่มทุกครั้ง

ดังนั้นยิ่งคุณขายมากขึ้น ยิ่งล้มเหลวมากขึ้น คุณยิ่งได้สะสมความสำเร็จเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ อาจเป็นแค่ 1 ใน 10 หรือ 1 ใน 100 ครั้ง แต่ถ้าคุณมี mindset ที่สุดยอดว่า “การขายสำเร็จ” คือการขายได้สักครั้งจากการขายก็ครั้งก็ข้างมัน และ “ชัยชนะ” นั้นจะเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้คุณทำได้อีก เชื้อสิ คุณจะสนุกกับการนับความสำเร็จของคุณมากกว่านับความล้มเหลว นักขายที่ยอดเยี่ยมของโลกเริ่มอย่างนี้ทั้งนั้น!

ทำไมจึงจะเลิกกลัว “ถูกปฏิเสธ”

คุณต้องเข้าใจก่อนว่า อะไรทำให้เรากลัวถูกปฏิเสธ

1. ความคาดหวัง

เราคิดว่าเราทำอะไรแล้วต้องสำเร็จ ต้องได้ ต้องชนะทุกครั้ง ซึ่งเป็นไปไม่ได้ในชีวิตจริง และเป็นไปไม่ได้แน่นอนในโลกการขาย คนที่ขายจนเป็นมืออาชีพ เป็นเศรษฐี ไม่ว่าจะร่ำรวยแค่ไหน ล้วนเคยผ่านความล้มเหลวมาทั้งนั้น พูดได้ด้วยซ้ำว่า คนที่ล้มเหลวมากกว่า คือคนที่ขายได้มากกว่า และนั่นคือคนที่รวยที่สุด ทุกอย่างต้องใช้ประสบการณ์ และความล้มเหลวคือสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่ดีที่สุด

แต่บางคนที่ยังมีมือใหม่ในการขาย กลับไม่ทำใจยอมรับความล้มเหลว เขาคาดหวังว่าจะต้องขายสำเร็จทุกครั้ง แล้วเกิดอะไรขึ้น พอเขาขายไม่สำเร็จแค่ครั้งเดียวหรือไม่กี่ครั้ง เขารู้สึกผิดหวังมาก และใช้ความล้มเหลวนั้นตัดสินเลยว่า เขาขายไม่ได้ หรือเข็ดขยาดการขายไปเลย และมองในแง่ลบว่า การขายคือสิ่งที่ทำลายความมั่นใจของเขา และเขาจะไม่ทำมันอีก

จริงๆ แล้ว ถ้าคุณไม่ยอมก้มหัวถูกปฏิเสธ แค่อำนาจคาดหวัง! คุณออกไปขาย คุณทำให้เต็มที่ พูดให้มั่นใจ ใช้ทุกเทคนิคเท่าที่คุณจะทำได้ และเมื่อใจไว้เลยว่า เขาอาจจะตอบว่า “Yes” หรือ “No” ซึ่งมันไม่แปลก และถ้าคุณขายไม่ได้ แทนที่จะมองแต่ความล้มเหลว ให้มองสิ่งที่คุณได้เรียนรู้จากมัน

เช่น เขาปฏิเสธคุณอย่างห้วนๆ ตั้งแต่คุณเข้าไปหาหรือพูดได้ไม่กี่คำ เพราะอะไร นั่นเพราะคุณมีบุคลิกภาพไม่ดึงดูดความสนใจเขา ถ้ามีคนทำกับคุณแบบนี้บ่อยๆ คุณต้องปรับปรุงบุคลิกภาพให้ดึงดูดมากกว่านี้

หรือเขาพูดจาหยาบกระด้างกับคุณ เพราะอะไร นั่นเพราะวิธีการพูดคุยของคุณทำให้เขาไม่พอใจ คุณอาจรีบเร็วเกินไป คุณอาจไปเถียงกับเขา หรือคุณอาจทำอะไรพลาดไป คิดแค่นี้ว่า ถึงคุณขายไม่ได้ แต่สิ่งที่คุณได้เรียนรู้มันเยี่ยมมาก!

2. เราตีค่าให้การถูกปฏิเสธมากเกินไป

การถูกคนอื่นปฏิเสธคือสิ่งที่เจ็บปวดที่สุดในความรู้สึกของบางคน บางครั้งมันทำให้เรารู้สึกไร้ค่าและพ่ายแพ้ ทั้งที่การปฏิเสธของคนคนนั้น ไม่ได้ทำให้เรามีค่าน้อยลง แต่การถูกเขาปฏิเสธทำให้เรารู้สึกเช่นนั้นได้ จะเปรียบเทียบให้เห็นภาพว่า ถ้าเราขี่ม้าแล้วล้มเอง เราจะไม่รู้สึกล้มเจ็บใจเท่าเราขี่ม้าแล้วมีคนขี่มาตัวอื่นมาชนเราล้ม เช่นกัน ถ้าเรารู้สึกไร้ค่าเอง เราจะไม่รู้สึกล้มเจ็บปวดเท่าคนอื่นมาทำให้เรารู้สึกไร้ค่า

ที่พูดมาเกี่ยวอะไรกับการขาย เกี่ยวมาก เพราะเหตุผลที่เราหลีกเลี่ยงการขายหรือกลัวการขาย ก็เพราะเราตีค่าให้การถูกปฏิเสธมากเกินไป หรือบางทีเราก็ตีค่าให้คนที่ปฏิเสธเรามากเกินไป คุณรู้จะไหม ถ้าคุณคิดในใจตลอดเวลาที่กำลังขายบางสิ่งให้ใครบางคนว่า เขาไม่ได้มีดีไปกว่าคุณ คุณให้ความสำคัญกับเขาในฐานะลูกค้า แต่การปฏิเสธของเขาไม่สำคัญกับความรู้สึกของคุณ การที่เขาไม่ซื้อของคุณ ไม่ใช่เพราะเขาไม่ต้องการคุณ และนั่นบั่นทอนความมั่นใจของคุณไม่ได้ คุณจะรู้สึกเฉยๆ มากเวลาที่ถูกปฏิเสธ และยิ่งคุณผ่านมันหลายๆ ครั้ง คุณจะเข้าใจว่า การที่ถูกค้านตอบปฏิเสธที่จะซื้อของคุณเป็นเรื่องธรรมดาามาก เหมือนที่คุณก็ทำกับคนอื่น ๆ ที่มาขายของคุณบ่อยไปเช่นกัน

ถ้าคุณคิดจะขายและรวยจากการขาย คุณต้องยอมรับการถูกปฏิเสธได้ มองในแง่บวก การถูกปฏิเสธหมายถึงคุณกำลังขาย ถ้าคุณไม่ขาย คุณจะไม่มีถูกปฏิเสธ อย่างน้อยคุณกำลังทำมัน และคุณกำลังเรียนรู้ที่จะเป็นมืออาชีพขั้นอีกระดับหนึ่ง นั่นคือสามารถสบหน้าต่อการถูกปฏิเสธได้

คุณไม่เสียเวลารำคาญกับมัน เพราะแค่ต่อๆไปรออยู่ คุณกำลังทำเหมือนคนที่ประสบความสำเร็จ นั่นคือสะสมความสำเร็จ และไม่หันหลังมองความล้มเหลว พวกเขาแค่เรียนรู้มันแล้วทิ้งมันไป คุณก็เช่นกัน!

3. ความเข้าใจผิดเรื่อง “การขาย”

“การขาย” คืออะไร ใช้การจ้อคนมัย ใช้การยัดเยียดบางอย่างที่คนอื่นไม่ต้องการมัย ใช้การหลอกลวงคนมัย ใช้การทำตัวน่ารังเกียจให้คนอื่นต้องเดินหนีมัย ผิดทุกข้อ!

ตรงกันข้าม “การขาย” คือการนำเสนอสิ่งที่มีประโยชน์ให้ผู้คน คือการตอบสนองสิ่งที่เขาต้องการ หรือช่วยเขาค้นหาสิ่งที่เขาต้องการ คือการแลกเปลี่ยนระหว่างเงินของเขา กับสิ่งที่ดีที่สุดที่คุณแนะนำให้ ที่สำคัญคือการสร้างสัมพันธที่นำดีเอ็นเอ็นระหว่างคุณกับผู้คนมากมายที่คุณไม่รู้จักร ซึ่งคุณอาจไม่มีโอกาสได้คุยกับพวกเขาแม้แต่คำเดียว ถ้าคุณไม่ได้ขายของให้พวกเขา ไม่ใช่สิ! พวกเขาต่างหากอาจไม่มีโอกาสได้คุยกับคุณ!

ทัศนคติที่คุณต้องฝังลงในหัวคุณเดี๋ยวนี้คือ **“การขาย” ไม่ได้มีนิยามด้วยตัวของมันเอง แต่ขึ้นอยู่กับ “ใคร” เป็นคนที่ขาย** มีคนมากมายที่ทำให้การขายดูเป็นสิ่งที่ด้อยต่ำ นั่นไม่ใช่เพราะคนอื่นดูถูกเขา แต่เพราะเขาถูกตัวเอง และมีคนมากมายที่ทำให้การขายดูเป็นสิ่งที่มีคลาส ดูเป็นเรื่องของมืออาชีพ ดูเป็น business ของคนรวย นั่นเพราะเขาทำตัวมีค่าและสำคัญ ไม่ใช่เพราะเงินในกระเป๋า แต่เพราะความคิดในสมอง

เพราะเขาคิดว่าตัวเองมีระดับ การขายของเขาจึงมีระดับ และการถูกปฏิเสธก็หมายความว่า ลูกค้าบางคนแค่เข้าใจไอเดียของเขามากพอ หรือรสนิยมไม่ตรงกัน ไม่มีอะไรต้องรู้สึกแย่ การถูกปฏิเสธไม่ได้หมายถึงคุณโดนดูถูกหรือพ่ายแพ้ ไม่มีเหตุผลใดในโลกที่คุณจะรู้สึกแย่กับการถูกปฏิเสธ รู้สึกแย่กับตัวเอง ที่สำคัญ รู้สึกแย่กับการขาย

เพราะการขายจะเป็นยังไง อยู่ที่ทัศนคติที่คุณมีต่อมัน ถ้าคุณมองว่าการขายคือที่มาของรายได้มหาศาล คุณจะยังรู้สึกดีกับมันอยู่อย่างนั้น ไม่ว่าคุณจะได้ขายได้หรือขายไม่ได้กี่ครั้ง หรือถ้าคุณมองว่าการถูกปฏิเสธคือส่วนหนึ่งของการขาย ไม่มีอะไรมากกว่านั้น นอกจากคุณได้เรียนรู้จุดบกพร่องบางอย่างในการขายของคุณ คุณจะไม่มีวันรู้สึกแย่กับมันลงคิดง่าย ๆ แค่ว่า เมื่อคนที่รวยและมีเงินเยอะที่สุดในโลกล้วน “ขาย” อะไรบางอย่าง คุณจะดูดีหรือดูไม่ดีที่ทำการสิ่งที่เขาทำ และใช้เครื่องมือที่เขาใช้ ก็เท่านั้นเอง

“ไม่กลัวถูกปฏิเสธ” มีชัยไปกว่าครึ่ง!

ตัวอย่างสถานการณ์และบทสนทนา การขายแบบกลัวถูกปฏิเสธ และไม่กลัวถูกปฏิเสธ เมื่อเทียบกันแล้ว จะต่างกันทั้งความมั่นใจ การขาย และผลลัพธ์

ตัวอย่างที่ 1 : การขายแบบกลัวถูกปฏิเสธ

คุณ : สวัสดีมาร์ค ผมไม่แน่ใจว่าตอนนี้คุณอยากซื้อรถคันใหม่อยู่หรือเปล่า

(คุณทักเขาด้วยท่าทางลังเล แล้วรอให้เขาตอบ)

ลูกค้า : ผมยังไม่คิดซื้อรถคันใหม่นะ แต่คุณมีรถที่รุ่นใหม่น่าตื่นเต้นมาแนะนำหรือ

(พอเขาพูดจบ คุณก็ครุ่นคิดว่า รถรุ่นใหม่ที่คุณจะขายเขา อาจไม่น่าตื่นเต้นขนาดนั้น และเขาก็ไม่ได้อยากซื้อรถคันใหม่ด้วย แล้วคุณก็โฟกัสที่การที่เขาจะตอบปฏิเสธมากกว่าเห็นโอกาสที่อย่างน้อยเขาก็ตื่นเต้นที่จะได้รู้เกี่ยวกับมัน)

คุณ : อ้อ รุ่นนี้คงเทียบไม่ได้กับรุ่นที่คุณขับอยู่ ผมแค่ถามไปจ้ะ

(คุณตอบพลางหัวเราะ และเลิกคิดถึงการขายที่ตั้งใจไว้)

ลูกค้า : ยังไงถ้าคุณคิดว่ารุ่นนี้มีอะไรดี ก็ลองแนะนำได้นะ ตอนนี้มีธุระ ต้องไปก่อน

(เขาให้โอกาสคุณครั้งที่สอง คุณสามารถขอเบอร์หรือขอนัดเจอเขาได้ แต่คุณก็ปล่อยเขาจากไป เพราะคุณยังกลัวการถูกปฏิเสธ และคิดไปเองว่าเขาจะไม่เชื่อมั่น)

คุณ : โอเคมาร์ค ไว้เจอกัน

(จริงๆ คุณเปิดการขายแล้วในประโยคแรก แม้ไม่ใช่การเปิดการขายที่ดี แต่สุดท้ายคุณก็ไม่ได้แม้แต่ขายสินค้าให้เขา)

ตัวอย่างที่ 2 : การขายแบบไม่กลัวถูกปฏิเสธ

คุณ : สวัสดีมาร์ค คุณคิดว่าถึงเวลาหรือยังที่คุณจะซื้อรถใหม่สักคัน

(คุณทักเขาอย่างอารมณ์ดี ยิ้มมุมปาก ยกนิ้วชี้อย่างที่เล่นที่จริง แต่ดูมั่นใจว่ามีของดีจะนำเสนอ)

ลูกค้า : ผมยังไม่ได้คิดไว้นะ แต่ถ้ามีรถรุ่นใหม่ที่น่าสนใจ ก็น่าคิดทีเดียว

(เขาเริ่มลังเลว่าควรซื้อรถคันใหม่ดีมั๊ย เพราะคำพูดและท่าทางคุณกระตุ้นความสนใจเขา)

คุณ : ถ้าผมจะนำเสนออะไรคุณสักอย่าง มันต้องน่าสนใจแน่ ถ้าคุณไม่เน้นเทียบรถรุ่นนี้กับรุ่นที่คุณขับอยู่ ลองเปิดใจฟังบางสิ่งที่น่าตื่นเต้นเกี่ยวกับมันดู ผมมั่นใจว่าคุณจะอยากได้มัน ผมเองก็อยากได้สักคันจนแทบรอไม่ไหวแล้ว!

(คุณเริ่มเปิดการขายอย่างมั่นใจ และกระตุ้นความตื่นเต้นเขาเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แม้คุณจะรู้ว่ารถรุ่นใหม่นี้เทียบกับรถรุ่นที่เขาขับอยู่ไม่ได้ แต่คุณก็พยายามดึงโฟกัสของเขามาที่ข้อดีอื่นของมัน และคิดในใจว่า คุณไม่แคร์ว่าเขาจะซื้อหรือไม่ซื้อ แต่คุณต้องลองดูสักตั้ง!)

ลูกค้า : ว้าว! คุณทำผมตื่นเต้นจนลูกชู้เลย ยังไงโทร.หาผมตอนเย็นๆ นะ เดี่ยวเราคุยกันต่อ

(เขายืนยันนัดให้คุณ ก่อนเดินจากไปด้วยรอยยิ้มที่คุณดูออกว่า เขาชอบคุณและก็สนใจรถรุ่นใหม่ด้วย)

คุณ : ได้เลยมาร์ค บางที่เราอาจจะซื้อรถรุ่นนี้พร้อมกัน!

(คุณตะโกนตามหลังเขา เพื่อตอกย้ำความมั่นใจในรถรุ่น
ที่คุณจะขายเขา แถมทดลองปิดการขายล่วงหน้าอีก)

จำไว้ว่า การขายแบบไม่กลัวถูกปฏิเสธ ไม่ใช่เพราะคุณมั่นใจ 100 เปอร์เซ็นต์ว่าจะขายได้ คุณแค่พยายามให้เต็มที่ และคุณก็สนุกกับการขายมากกว่ากดดัน นั่นทำให้คุณมีแนวโน้มชนะใจลูกค้าและขายได้มากกว่าการขายแบบกลัวถูกปฏิเสธ ซึ่งจะทำให้ลูกค้ารู้สึกได้ถึงความไม่มั่นใจข้างในของคุณ ไม่ว่าต่อสินค้าที่คุณขายหรือตัวคุณเอง และเมื่อใดที่ลูกค้าสังเกตได้ว่าคุณกลัว มั่นใจได้เลยว่าคุณขายไม่ได้แล้วแน่ๆ

ดังนั้นก่อนขายทุกครั้ง บอกตัวเองเลยว่า “อย่ากลัว” **ถ้าคุณขายแบบไม่กลัวถูกปฏิเสธ คุณจะมีความมั่นใจและผ่อนคลายในระดับที่ไม่นับว่าลูกค้าได้งายมากๆ** และจากที่ลูกค้าไม่ยอมได้ จะกลายเป็นยอมได้ ไม่เชื่อลองดู อีกอย่างที่คุณต้องเข้าใจ การไม่กลัวถูกปฏิเสธ ใช่ว่าคุณจะไปทำท่าที่ไม่สนใจและไม่แคร์ลูกค้า จนเขารู้สึกไม่สำคัญ คุณแค่จะไม่คิดถึงการถูกปฏิเสธเลยแม้แต่น้อยในระหว่างการขาย เพราะคุณทำใจไว้แล้วว่ามันเกิดขึ้นได้ คุณจึงไม่ต้องคิดถึงมัน และสนุกกับการขายอย่างเต็มที่ ให้ความรู้สึกพิเศษกับลูกค้าอย่างเต็มที่ เหมือนที่มันต้องเป็นคุณแค่คิดในใจว่า “ถ้าคุณไม่ซื้อ ผมก็ไม่แคร์” แต่มันคือความลับ ใครจะรู้!

ที่สำคัญ คุณต้องฝึก mindset แบบคนที่ประสบความสำเร็จ คือ ทุกครั้งที่คุณขาย คุณได้อะไรบางอย่าง! ไม่ได้เงิน ก็ได้ลูกค้า ได้รู้จักผู้คน ได้ประสบการณ์ ได้ความมั่นใจ ได้เรียนรู้ข้อผิดพลาด ทุกครั้งที่คุณขาย มีแต่ได้กับได้! คิดแค่นี้ แล้วคุณจะไม่กลัวทั้งการขายและการถูกปฏิเสธอีกต่อไป!

“

การขายจะเป็นยังไง

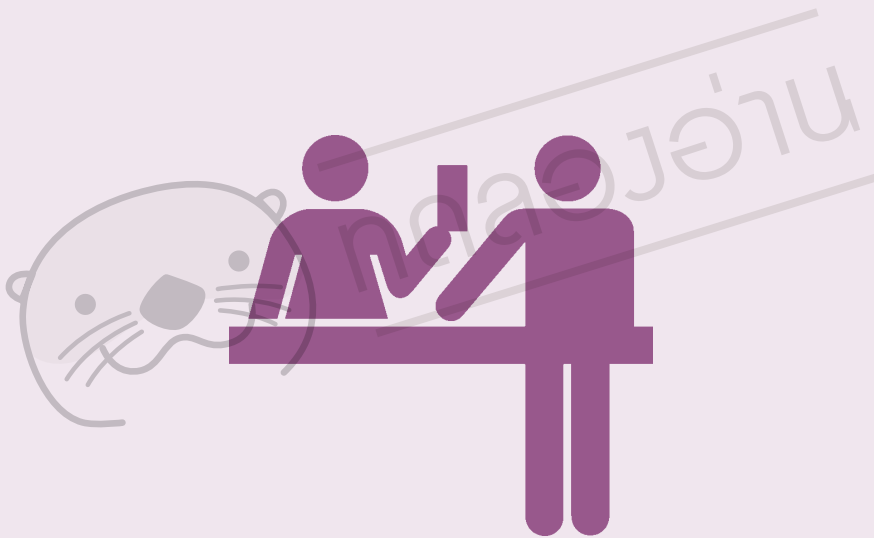
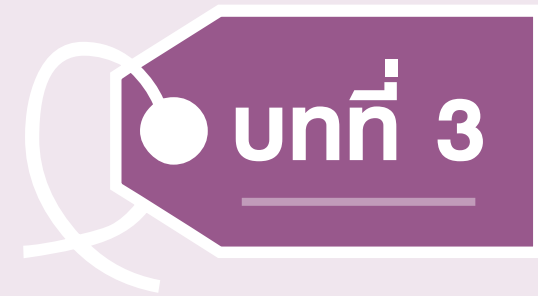
อยู่ที่ทัศนคติที่คุณมีต่อมัน

ถ้าคุณมองว่าการขายคือที่มาของรายได้มหาศาล

คุณ仍将รู้สึกดีกับมันอยู่อย่างนั้น

ไม่ว่าคุณจะขายได้หรือขายไม่ได้

”



ฉีกกฎ
แห่งการโน้มน้าว
“ทำไมคุณถึงขายสิ่งนี้!”



กฎแห่งการนับนิ้วข้อที่ 1 : อย่าขายอะไรที่คุณไม่รักมันและไม่ตื่นเต้นกับมัน!

ถ้า คุณคิดจะเอาดีในการขาย หรือขายจนเปลี่ยนชีวิตคุณให้สำเร็จ และร่ำรวยขึ้นมา คุณต้องไม่คิดตื่นๆว่า ฉันขายอะไรก็ได้ ฉันพูดไปได้เรื่อยๆ ฉันไม่กลัวผู้คน ฉันเข้าไปขายได้ทุกที่ ฉันไม่สนใจว่าใครจะเป็นลูกค้าหรือไม่ ฉันสนใจขายเอาเงินเป็นครั้งๆ หรือใครจะไม่ซื้อจากฉันอีก เพราะตลาดที่ซื้อจากฉันครั้งแรกก็ช่างมัน ฉันก็ขายคนใหม่ๆไปเรื่อยๆ

นั่นช่างไม่มี “ศิลปะ” และ “จิตวิญญาณ” ในการขายเอาซะเลย!

ลองสมมติว่าคุณเป็นคนซื้อ และบังเอิญรู้ความคิดในใจของคนขายคนหนึ่งทีคิดแบบนี้ คุณจะอยากซื้อของจากเขาแม้แต่สักครั้งมั้ย แน่แน่นอนว่าไม่ เพราะคุณคิดว่าเขาไม่ใช่นักขายที่เป็นมืออาชีพ เขาขายทุกอย่างได้แบบมั่วๆโดยไม่สนใจว่าเขาต้องชอบมันหรือมันต้องเป็นสินค้าที่ดี จึงไม่แปลกใจถ้าเขาขายสินค้าที่แย่ๆให้คนมากมาย

ถามว่าเขาให้ความสำคัญกับลูกค้าคนไหนมั๊ย ไม่มีทาง ไม่มีใครที่เขาแคร์จริงๆ เขาแค่ประจบสอพลอในฐานะลูกค้า จนคุณเชื่อมั่น และเขาก็หายไปจากชีวิตคุณ เพราะเขาขายของแย่ๆให้คุณ เขาไม่แคร์ความผิดหวังอะไรของคุณ เพราะเขามีลูกค้าคนต่อไปให้ขายได้อีก เขาไม่แคร์อะไรนอกจากขายบางสิ่งให้คนบางคน และเขาก็ควักเงินในกระเป๋าเชื่อมั่นเขาไม่ได้คิดสร้างลูกค้า ไม่ได้คิดจะประสบความสำเร็จ และไม่ได้คิดจะเป็นนักขายมืออาชีพ เพราะเขา “ไม่ดีพอ” ที่จะเป็นอย่างนั้นได้

หวังว่า “เขา” ที่พูดมาคงไม่ใช่ “คุณ”!

เพราะถ้าใช่ คุณต้องเปลี่ยนแปลงตัวเองครั้งใหญ่เลย จึงจะคิดมีชีวิตที่ร่ำรวยมหาศาลจากการขายได้ แต่ก็ไม่ใช่สายเกินไป คุณทำได้ เริ่มจากเรียนรู้กฎข้อแรกของการขายก่อนว่า “อย่าขายอะไรที่คุณไม่รักหรือไม่ตื่นเต้นกับมัน!” เพราะอะไร เพราะถ้าคุณไม่รักและไม่ตื่นเต้นกับมัน เป็นไปได้สองอย่างว่า มันไม่ใช่ของดี หรือมันไม่ใช่ของที่เหมาะกับคุณ ซึ่งทั้งสองอย่างคือสิ่งที่คุณไม่ควร “ขาย” เป็นอันตรายในชีวิตนี้!

ทำไมคุณถึงรักสินค้าชิ้นหนึ่ง เพราะคุณรู้ว่ามันเป็นของดี มีคุณภาพ คุณใช้แล้วดี คุณรู้สึกดีกับมัน และทำไมคุณถึงตื่นเต้นกับสินค้าชิ้นหนึ่ง เพราะคุณชอบมัน หลงใหลมัน คลั่งใคล้มัน จนอยากจะบอกต่อให้โลกรู้ว่ามันยอดเยี่ยมแค่ไหน ไม่มีทางที่คนรอบตัวคุณจะไม่รู้จักสิ่งนี้หรือไม่เคยถูกคุณแนะนำสิ่งนี้ คุณอาจบอกหรือกระทั่งรบเร้าให้พวกเขาซื้อหรือพูดทั้งวันว่าคุณชอบมันแค่ไหน พูดซ้ำๆจนพวกเขาเบื่อ นั่นแหละสิ่งที่คุณต้อง “ขาย”! ไม่มีอะไรเหมาะกับคุณมากกว่านี้ **ไม่มีอะไรที่คุณจะขายแล้วรวยเท่าสิ่งที่คุณรักและตื่นเต้นกับมัน!**

อีกอย่าง คุณรู้สึกยังงัยกับสิ่งหนึ่ง ย่อมง่ายมากที่คุณจะทำให้คนอื่นรู้สึกอย่างนั้น ถ้าคุณตื่นเต้นกับมัน คุณจะทำให้คนอื่นตื่นเต้นกับมันอย่าง

เป็นธรรมชาติ ไม่ต้องพยายามอะไรมากเกินไป แต่ถ้าคุณไม่ตื่นเต้นกับมัน เพราะมันไม่ใช่ของดี และคุณไม่ชอบมัน คุณจะต้องฝันทุกอย่างที่คุณพูด และแสดงออกมา คุณคิดว่าลูกค้าจะดูออกมั๊ย ว่าความตื่นเต้นและความหลงใหลที่คุณแสดงออกมันจริงหรือเสแสร้ง แน่แน่นอน เขาดูออก ยิ่งตอนที่ คุณต้องการันตีว่าเขาจะแฮปปี้สุดๆ ที่ซื้อมันไป แล้วคุณก็จินตนาการว่า เขาจะเมินใส่คุณตอนเจอคุณครั้งหน้า เพราะเขาโคตรจะผิดหวัง สีหน้าคุณ จะยิ่งบ่งบอกความไม่มั่นใจของคุณชัดเจน เพราะคุณกำลังไม่จริงใจกับเขา

ดังนั้น **ก่อนคุณจะไปขายของให้ใคร ขายมันให้ตัวเองให้ได้ซะก่อน** ถ้าคุณแน่ใจว่ามันดีจริงๆ เมื่อเทียบกับราคาที่ย่ำ คุณภาพมันดียิ่งกว่า พุดง่าย ๆ ถ้าเป็นคุณ คุณก็ซื้อ และถ้าคุณยังใช้มันในชีวิตจริงด้วยยิ่งดี ไม่มีอะไรต้องเตรียมตัวมากมายในการไป “ขายสิ่งที่ดีที่สุด” ที่คุณเลือกให้ ตัวเอง คุณจะปล่อยมันออกมาอย่างเป็นธรรมชาติ และขายได้อย่างน่าทึ่ง!

อีกอย่างที่สำคัญ “ขายของที่เหมาะกับคุณ” ไม่มีอะไรจะง่ายไปกว่า การขายของที่你是 “ฟรีเซ็นเตอร์” ของมันได้ด้วยตัวเอง เช่น ถ้าคุณเป็นผู้หญิงริมฝีปากเช็กๆ และคุณขายลิปสติก คุณแค่ทามันบนปากคุณ ไม่ต้องพูดอะไรมาก ตลอดเวลาที่ผู้หญิงอีกคนนั่งอยู่ตรงหน้าคุณและคุย กับคุณ เธอจะจ้องมองปากคุณแบบไม่ละสายตา และสุดท้ายเธอจะถาม คุณว่า “ริมฝีปากคุณเช็กๆมาก ใช้ลิปสติกอะไรหรอ!” บัง!! คุณขาย ลิปสติกให้เธอได้แล้ว 1 แท่ง หรืออาจจะ 5 แท่ง

หรือถ้าคุณเป็นผู้ชาย คุณขายเน็คไทที่คุณผูกสี นั้งยี่ดๆ หน่อยเวลา ไปกินข้าวข้างนอก ให้แน่ใจว่าความเท่ของเน็คไทของคุณสะดุดตาหนุ่มๆ ทุกคน ที่นั่งโต๊ะเดียวกัน หรือถ้าไม่มีคนถาม คุณจับเน็คไทคุณขึ้นมาเลย แล้วถามพวกเขาว่า “คุณชอบเน็คไทผมมั๊ย” ถ้ามีคนตอบว่า “ชอบ” หรือ “มันเท่ ดีนะ” คุณปิดการขายแล้ว บอกเขาเลยว่า “พรุ่งนี้ผมจะเอามาให้คุณ เล็นหนึ่ง ราคารมันไม่แพงเลย” รับรองได้ ถ้าเขาไม่ถั่งแตกอยู่จริง ๆ เขาจะ

ไม่ถามคุณตรงนั้นหรือตอนนั้นต่อหน้าทุกคนหรือว่า “เท่ๆไหม” เพราะ สองเหตุผล หนึ่ง เพื่อความเท่ของเขา และสอง เพราะคุณบอกเขาว่า มันไม่แพง

เชื่อกมั๊ย บางครั้งถ้าสิ่งที่คุณขายอยู่บนตัวคุณ โดดเด่นจนเตะตาคนอื่น คุณแทบไม่ต้องขายเลย แต่สิ่งนั้นจะขายตัวมันเอง บางทีคนอาจไม่เห็น สินค้าบนตัวคุณ แต่เห็นจุดเด่นบางอย่างของคุณ แล้วสนใจว่าคุณทำยังไง เช่น คุณหุ่นดี มีกล้ามเนื้อ หน้าท้องเฟิร์ม ไซ้เลย หุ่นในฝันของเขา เขา จะถามว่า “ผมต้องทำยังไงถึงจะได้หุ่นแบบนี้” คุณก็ตอบเลยว่า “คุณต้อง เวิร์ดเฮาต์ และกินอาหารเสริม มีโปรตีนตัวหนึ่งที่ผมรับประทานอยู่ มันดี ที่สุด” จากนั้นไม่เกินห้านาที คุณจะได้ปิดการขายอาหารเสริมตัวนั้น ไม่เชื่อกก็ต้องเชื่อ!

ยุคนี้คือยุคที่คุณต้องขาย แต่คุณจะทำเงินได้มากที่สุดและเร็วที่สุด เมื่อคุณหลงใหลและตื่นเต้นกับสิ่งที่คุณขายอย่างเต็มเปี่ยม นี่คือนกฎแห่งการ โน้มน้าว การโน้มน้าวที่ไม่จริงใจ ทั้งเหนื่อยและยาก แต่การโน้มน้าว ที่จริงใจ ทั้งสนุกและง่าย และถ้าคุณจะขาย คุณต้องเลือกอย่างหลัง ก่อนคุณจะโน้มน้าวให้คนอื่นซื้อบางสิ่ง คุณไม่ต้องหาเหตุผลว่าทำไมเขาควร ซื้อมัน เพราะเหตุผลนั้นอยู่ในความรู้สึกของคุณอยู่แล้ว ก็มันดีที่สุดในให้คุณ และคุณชอบมัน มันก็ต้องดีที่สุดในสำหรับเขาและเขาก็ต้องชอบมันสิ!

กฎแห่งการโน้มน้าวข้อที่ 2 : เปิดการขายให้คุณและของที่คุณขายมีระดับขึ้น!

แน่นอน เรารู้กันว่าการเปิดการขายที่ดีที่สุดต้องใช้คำถามที่ตื่นเต้น เร้าใจ กระตุ้นอารมณ์ และเปิดประตูไปสู่การขายต่อและปิดการขาย

ไม่ใช่ปิดประตูตั้งแต่ประโยคแรก เช่น สมมติว่าคุณจะขายชุดเดรสสุดเซ็กซี่ให้ผู้หญิงคนหนึ่ง ทำทางเธอดูเหมือนแต่งงานมาแล้ว ไม่น่าจะมีอะไรหอมหวานในความสัมพันธ์แล้ว

แทนที่คุณจะถามเธอว่า “คุณยังติดกับสามีอยู่มั๊ย” แน่نون เพื่อจะขายชุดเดรสนี้ให้เธอใส่ไปติดกับสามี แล้วเธอก็ตอบกลับมว่า “ไม่ เราไม่ติดกับเรื่องเด็ดหรืออะไรพวกนั้นแล้ว” แต่คุณเลือกถามว่า “คุณยังอยากติดกับสามีคุณอยู่มั๊ย ถ้าอยาก คุณรู้มั๊ยว่าอะไรจะทำให้สามีคุณอยากติดกับคุณอีกครั้ง” แล้วคุณก็หยิบชุดเดรสนั้นขึ้นมา ในขณะที่เธอกำลังจ้องมองมันอย่างตื่นเต้นและเขินนิดๆ แล้วคุณก็พูดว่า “นี่ไงล่ะ ชุดที่จะทำให้คุณเซ็กซี่ที่สุด เซ็กซี่แบบดูเหมือนไม่ตั้งใจ แล้วสามีคุณจะมองคุณอย่างตะลึงและชวนคุณออกเดท คุณเชื่อฉันมั๊ย มันเหมาะกับคุณมาก และคุณต้องการสิ่งนี้!”

เอาละ แค่อมปากหอมคอกับการเปิดการขาย เพราะมันไม่ยากอย่างที่คิด คุณรู้เทคนิคนี้คนไหนก็เปิดการขายได้แล้ว แต่ที่สำคัญกว่าคือ “การขาย” และ “การปิดการขาย” ซึ่งในกฎข้อนี้ คุณจะได้เรียนรู้วิธีใหม่ที่จะใช้โน้มน้าวลูกค้าหลังเปิดการขายได้อย่างมีแต้มต่อขึ้น

นั่นคือ คุณต้องฉีกกฎแห่งการโน้มน้าว หรือการขายแบบเดิมๆ ที่คนขายจะบอกคุณว่า “ทำไมคุณต้องซื้อมัน” เช่น เขาจะเริ่มบอกว่าคุณนี่ดีแค่ไหน และมันจำเป็นกับคุณแค่ไหน หรือเหมาะกับคุณแค่ไหน แล้วคุณก็ปฏิเสธทุกครั้ง เพราะคุณรู้สึกไร้ค่า ถ้าคนขายพูดซ้ำๆ ว่า “ชุดนี้เหมาะกับคุณนะ คุณต้องมีสักชุด ซื้อเลยล่ะ” คุณอาจจะยิ้มเจื่อนๆ และเดินหนี

จริงๆ คุณก็พร้อมเปิดใจกับการที่มีคนมาขายของให้คุณ แต่การขายที่คุณไม่ชอบที่สุดคือ เขาพูดอยู่ได้ว่าคุณต้องมีมัน ต้องซื้อมัน โดย

ไม่สนใจว่าคุณชอบมันมั๊ย ต้องการมันมั๊ย คุณเบื่ออะไรพวกนี้ คุณอยากเดินหนี เพราะสิ่งที่เขาพูดมันดูยึดเยียด และวิธีที่เขาใช้มันเดิมๆ คุณเจอมาบ่อยแล้ว

คุณน่าจะเป็นคนหนึ่งที่รู้สึกว่าการยึดเยียดทำให้ทุกอย่างดูราคาถูกลง ไม่ว่าจะเป็นคนขายหรือของที่เขายขาย และยังทำให้คุณไม่ต้องการมัน แต่ถ้าของบางอย่างอยู่กับที่ และคุณเดินเข้าไปหา มันยิ่งมีเรื่องราวด้วย จะยิ่งดูแพง และคุณก็จะยิ่งอยากได้ เช่น ถ้าคุณใส่ชุดเดรสสุดเซ็กซี่นั้นเดินเฉียดไปให้ผู้หญิงคนหนึ่ง แล้วหันมองเธอ คุณเห็นแววตาเธอเป็นประกาย

จึงถามเธอว่า “คุณชอบชุดนี้ไหมคะ (คุณยิ้มเจื่อนๆ) ฉันรู้ เพราะฉันใส่ชุดนี้ที่ไร จะมีหลายคนบอกว่าชอบมันทุกที ทั้งผู้หญิงและผู้ชายเลยละ จริงๆ แล้วชุดนี้ขายอยู่ที่ร้านฉันเอง ฉันออกแบบเพื่อให้ผู้หญิงที่ใส่ดูเซ็กซี่และมีระดับ ถ้าคุณอยากได้รับแะมาที่ร้านนะคะ ฉันจะให้ราคาพิเศษคุณ (คุณยื่นนามบัตรให้เธอ)” เอาละ สมมติวันนี้คุณตกท้ายเป้าหมายที่เจอแบบนี้สัก 10 คน คุณจะขายได้ 10 ชุด หรือมากกว่านั้นมั๊ย เป็นไปได้นะ เพราะพวกเธอหลายคนจะพาเพื่อนมาด้วยล่ะ

นี่คือจุดคิดสำคัญ หลายคนยังไม่เข้าใจว่าคน 99 เปอร์เซ็นต์ไม่ชอบถูกยึดเยียด แต่ชอบรู้สึกเป็นอิสระ ไม่ชอบฟังอะไรที่น่าเบื่อ แต่ชอบฟังเรื่องราวหรืออะไรใหม่ๆ **ความรู้สึกผ่อนคลายสบายๆ และตื่นเต้นนิดๆ คือเหตุผลที่ทำให้เขาซื้อ** คนที่ไม่เข้าใจก็ยังจะพยายามบอกลูกค้าว่า “ทำไมเขาต้องซื้อมัน” แม้เขาจะดูไม่ฟัง เพราะนั่นคือสิ่งที่สมองเขาเคยชินแล้ว ไม่กระตุ้นให้เขาสนใจการขายของคุณเท่า **“ทำไมคุณถึงขายมัน มีเรื่องราวน่าตื่นเต้นอะไร!”** นี่ต่างหากคือสิ่งใหม่ต่อสมองเขา ลองดูแล้วคุณก็จะเซอร์ไพรส์กับสิ่งที่จะเกิดขึ้น

ทำไมคุณถึงขายสิ่งนี้ อะไรคือแรงบันดาลใจที่ทำให้คุณเลือกมัน อะไร

ที่ทำให้คุณเชื่อมั่นในสิ่งนี้ ทำไมคุณคิดว่ามันเหมาะกับคุณ ทำไมคุณคิดว่ามันคู่ควรที่คนมีระดับอย่างคุณจะขายมัน คุณตอบคำถามเหล่านี้กับตัวเองให้หมด แล้วเอาไปเล่าให้ลูกค้าฟังหลังคุณเปิดการขาย คุณไม่ต้องใส่ใจว่าทำไมเขาต้องซื้อมัน คุณโฟกัสที่การเล่าเรื่องราวให้เขาฟังก่อนว่าทำไมคุณถึงขายมัน และเล่าให้จับใจ เล่าให้ประทับใจ

คุณเริ่มโดยถามตัวเองตรงหน้าลูกค้าว่า “ทำไมผมถึงขายมัน!” แล้วคุณก็พูดต่อไป ฐัมัยว่าที่คุณใช้คำถามนี้เปิดการโน้มน้าวที่สุดยอดเยี่ยมของคุณได้โดยไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณกำลังถูกโน้มน้าว เขาจะตั้งใจฟังคุณ จินตนาการและเริ่มรู้สึกเหมือนที่คุณต้องการให้เขารู้สึก ถ้าคุณต้องการให้สิ่งนี้ดูแพง มีระดับ มีคุณภาพ มีคุณค่า หรือมีรสนิยมในความรู้สึกของเขา คุณทำได้ง่าย ๆ เพียงพูดทั้งท้ายว่า “เพราะอย่างนี้ ผมถึงคิดว่าสิ่งนี้ดีพอและคู่ควรที่ผมจะขายมัน!” แล้วคอยดู เขาจะอยากได้มันทันที

มีคำถามหนึ่งที่น่าสนใจ คุณเคยเห็น Luxury Brand ไหนที่ต้องออกมาบอกลูกค้ามั๊ยว่า “ทำไมเขาต้องซื้อมัน” เช่น ชาแนล เคยต้องออกมาบอกผู้หญิงทุกคนมั๊ยว่า “คุณต้องใช้มัน กระเป๋าใบนี้จะทำให้คุณดูมีคลาสขึ้น” หรือ “คุณไม่เหมาะกับกระเป๋าแบรนด์นี้นะ คุณเหมาะกับแบรนด์เรา เชื้อสิ ลองใช้มัน!” ไม่ พวกเขาไม่เคยทำอย่างนั้น

พวกเขามุ่งมั่นกับการดีไซนสิ่งที่หลงไหล ผลิตภัณฑ์คำคุณภาพ และสร้างเรื่องราวให้มัน ไม่จำเป็นต้องบอกว่าทำไมทุกคนต้องมีหรือต้องซื้อ เพราะสินค้าบอกคุณค่าของมันเอง นั่นคือมันมีระดับและจะยกระดับคนที่ใช้ จำไว้ โลกนี้มีลูกค้ากลุ่มใหญ่ที่สุดสองกลุ่ม คือ “คนที่มีระดับ” และ “คนที่อยากมีระดับ” นั่นหมายถึง “เกือบทุกคน” เป็นลูกค้าของคุณได้ ถ้าคุณสามารถกระตุ้นและตอบสนองความต้องการให้เขาได้ และทำให้เขารู้ว่าทำไมเขาต้องมีสิ่งนี้และต้องการสิ่งนี้ โดยไม่ต้องพูดตรงไปตรงมา คุณจะ “แพง” และ “ขายได้” โดยแทบไม่ต้องขายเลยด้วยซ้ำ

ตัวอย่างบทสนทนาที่ 1 : คุณโฟกัสที่ “ทำไมเขาต้องซื้อมัน”

คุณ : นาฬิกาเรือนนี้เหมาะกับคุณสุด ๆ มันเรียบหรู เท่ และจะทำให้คนเชื่อถือคุณมากขึ้น คุณเป็นนักธุรกิจระดับท็อป แค่นี้ไม่แพงเลยที่คุณจะลงทุนกับมัน

(คุณพยายามโน้มน้าวเขา จากบุคลิกภาพเขา และสิ่งที่คุณคิดว่าเขาต้องการ)

ลูกค้า : ที่จริงผมกำลังมองหา นาฬิกาสปอร์ต ๆ มากกว่า เพราะเรือนหรู ๆ แบบนี้ผมมีแล้ว

(เขาไม่สนใจที่คุณพูดก่อนหน้านี้เลย และกำลังปฏิเสธคุณอย่างสุภาพ)

คุณ : เอาน่า คุณมีหลายเรือนก็ได้ นี่ ผมมั่นใจว่าคุณจะใส่เรือนนี้บ่อยที่สุดด้วย หลังจากที่คุณซื้อมัน

(คุณไม่ฟังความต้องการของเขา และยังพยายามขายสิ่งที่คุณต้องการขาย)

ลูกค้า : โอเค ถ้าผมอยากได้มันเมื่อไหร่ ผมจะบอกคุณ

(เขาตอบยื้ม ๆ และคิดในใจว่า “ไม่มีวันนั้นแน่ ๆ”)

ตัวอย่างบทสนทนาที่ 2 : คุณโฟกัสที่ “ทำไมคุณถึงขายมัน”

คุณ : ทุกอย่างที่ผมขาย ผมต้องเป็นเจ้าของมันด้วยหนึ่งชิ้น เพราะถ้าผมไม่คลังไคลมัน ผมจะไม่ขายมัน นาฬิกาเรือนนี้ก็เช่นกัน ผมบอกได้เลยว่ามีไม่กี่คนในโลกที่เหมาะสมกับมัน ผมและคุณคือหนึ่งในนั้น!

(คุณเปิดการขายด้วยวิธีพูดใหม่ว่า “ทำไมคุณถึงขายมัน” ซึ่งกระตุ้นความสนใจของเขา และการันตีความน่าสนใจของนาฬิกาเรือนนี้ขึ้นไปอีก ด้วยการบอกว่าคุณคลังไคลมัน)

ลูกค้า : ใช่! มันเหมาะกับคุณจริง ๆ (เขาเหลือบมองนาฬิกาที่ข้อมือคุณ) แล้วทำไมคุณถึงคิดว่ามันเหมาะกับผมล่ะ

(เขาเปิดโอกาสให้คุณขายต่อ โฉมน้ำวต่อ เขาอาจไม่รู้ตัว แต่ในอารมณ์และสถานการณ์นี้เขาพร้อมจะซื้อมันได้ทุกเมื่อ)

คุณ : หนึ่ง เพราะคุณเทพพอที่จะใส่นาฬิกาเรือนนี้ สอง เพราะคุณอยากดึงดูดผู้คนเหมือนผม ผมรู้ เพราะผมก็นักธุรกิจเหมือนกัน และสาม เราทั้งคู่เป็นคนลงทุนกับตัวเอง และได้กำไรจากทุกอย่างที่ซื้อ อย่างนาฬิกาเรือนนี้ ผมให้ไม่เกินเดือนหลังจากคุณใส่มัน คุณจะได้เงินคืนสิบเท่า

(คุณยิ้มและชี้นิ้วไปที่เขาอย่างมั่นใจ ทุกสิ่งที่คุณพูดคือสิ่งที่เขาถามคุณ คุณไม่ได้โน้มน้าวให้เขาต้องซื้อ มันแค่พูดในสิ่งที่เขาคิด และบังเอิญเป็นสิ่งที่เขาอยากได้ยิน)

ลูกค้า : คุณพูดถูก (เขาถูกใจในสิ่งที่คุณพูด) ผมชอบมัน ผมจะซื้อมัน

ลองเทียบดูว่า การขายโดยโฟกัสที่ “ทำไมเขาต้องซื้อมัน” กับ “ทำไมคุณถึงขายมัน” แบบไหนที่กระตุ้นความสนใจ ทำให้ลูกค้าตั้งใจฟัง และเปิดโอกาสให้คุณโน้มน้าว และ “ขาย” ของให้เขามากกว่ากัน แน่นอนอย่างหลัง แต่คุณต้องเตรียมตัวไว้ให้ดีที่จะพูดบางสิ่งที่น่าตื่นเต้น เพื่อโอกาสปิดการขาย 70 เปอร์เซ็นต์ตั้งแต่เริ่มเปิดการขาย ลองดูตัวอย่างจากบทสนทนาข้างต้น