

Marketing & Sales shindan

รังสรรค์ เลิศในสิทธิ์
 คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น



ใน การวินิจฉัยสถานประกอบการ (shindan) นั้น สิ่งที่น่าวินิจฉัยมากที่สุด จะให้ความสำคัญมาก ก็คือ การวินิจฉัยทางการผลิต การวินิจฉัยทางด้านบริหารบุคลากร หรือทางด้านบัญชีการเงิน แต่มีอีกด้านหนึ่งที่อาจจะทำกันไม่มากนัก คือ การวินิจฉัยด้านการตลาดและการขาย เพราะมักจะเป็นด้านที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แต่ก็ยังเป็นอีกด้านหนึ่งที่มีความสำคัญไม่แพ้กัน ระบบการขายที่ดีเป็นตัวที่จะทำให้สถานประกอบการอยู่รอดได้ ในที่นี้ จึงอยากขอแนะนำการวินิจฉัยระบบการขายในสถานประกอบการให้ทราบคร่าวๆ

ชื่อหัวข้อเรื่อง “ระบบการขาย” (Sales system)

ภาพรวม

ระบบการขาย อาจจะแตกต่างกันมากตามขนาดของบริษัท หรือประเภทของธุรกิจในการวินิจฉัยนั้นจะต้องพิจารณาเสนอระบบการขายที่เหมาะสมให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ของบริษัท

สำหรับธุรกิจการผลิตนั้น ความสามารถในการผลิตกับความสามารถในการขายเป็นกลไกที่มีความสำคัญไม่ต่างกัน บริษัทที่มีความสามารถทางการขายที่อ่อนแอ หรือว่าโรงงานมีความสามารถในการรับ Order ต่ำ ก็คงจะไม่สามารถเติบโตได้

หัวข้อตรวจเช็ค

1. องค์กรทางด้านการขาย

1.1 ให้ตรวจสอบดูว่า ใครเป็นผู้บริหารระดับสูงสุดในการบริหารการขาย ในบริษัทขนาดเล็กนั้น ประธานบริษัทมักจะเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารการขายซึ่งใช้ว่าจะเป็นเรื่องที่ไม่ดี เพราะอาจจะมีผลลัพธ์ที่ดี ในทางตรงกันข้ามหากประธานบริษัทไม่ได้รับผิดชอบในเรื่องการขายก็จำเป็นต้องมีกรรมการบริหารที่เก่งมารับผิดชอบทางด้านการขาย

1.2 ให้ตรวจสอบดูว่า มีการแบ่งแยกองค์กรตามโครงสร้างการขายหรือไม่ องค์กรการขายสามารถแบ่งได้ตามกลุ่มลูกค้า แบ่งตามประเภทธุรกิจ แบ่งตามพื้นที่ หรือแบ่งตามผลิตภัณฑ์ต่างๆ ถึงแม้ว่าแต่ละบริษัทจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป แต่ก็จะต้องมีฝ่ายงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบ เมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ก็จะต้องมีการจัดทำเป็น Project team เป็นการพิเศษ

1.3 ให้ตรวจสอบดูว่า มีการแบ่งแยกภาระหน้าที่ งานสนับสนุนการขาย เช่น การขนส่ง การเก็บเงินต่างๆ หรือไม่ในกลไกเกี่ยวกับการขายนั้นจะต้องมีกลไกอื่นๆ ที่สำคัญที่เป็นงานจัดการด้านธุรการ เช่น การเตรียมการจัดส่งสินค้า หรือการเก็บเงิน

2. การบริหารงานของพนักงานฝ่ายขาย (รับผิดชอบการรับ Order)

2.1 ให้ตรวจสอบว่า พนักงานฝ่ายขาย รั้บรู้เนื้อหารายละเอียดของผลิตภัณฑ์ของ บริษัทตนเองหรือไม่ พนักงานฝ่ายขาย มี แนวโน้มที่จะขายเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ตนเองมี ความรู้มากเป็นหลัก ทั้งนี้ เพราะว่าพนักงาน ฝ่ายขายที่รั้บจักผลิตภัณฑ์ทุกอย่างของบริษัท เป็นอย่างดั้นดั้นมีน้อย

2.2 ให้ตรวจสอบว่า การทำงานประจำ วันของพนักงานฝ่ายขายได้ดำเนินไปตามแผน หรือไม่ อย่างไร ไม่ว่าจะเป็นการเยี่ยมเยียน ลูกค้าตามกำหนดเวลา หรือกิจกรรมการ

ขยายตลาดใหม่ๆ ควรจะให้มีการจัดทำเป็น แผนกำหนดการ (Schedule plan) โดยมี การระบุกิจกรรมที่จำเป็นลงไปด้วย

2.3 ให้ตรวจสอบว่า กิจกรรมแต่ละวัน มีการทำรายงานแต่ละวันหรือไม่ กิจกรรม การขายนั้นมักจะเป็นการดำเนินการภายนอก บริษัทจึงควรสนับสนุนให้มีการจัดทำรายงาน การขายรายวันด้วย

3. การให้การศึกษแก่พนักงานฝ่ายขาย

3.1 ให้ตรวจสอบว่า มีการให้การศึกษ เกี่ยวกับความรู้พื้นฐานทางธุรกิจหรือไม่ พนักงานฝ่ายขายจะต้องพบปะกับลูกค้าใน

ฐานะตัวแทนของบริษัท ดั้นั้น จึงควรมี ความรู้พื้นฐาน เช่น ด้านเศรษฐกิจ การเงิน หรือสถานการณ์ทางธุรกิจอุตสาหกรรมต่างๆ ด้วย

3.2 ให้ตรวจสอบว่า พนักงานฝ่ายขาย มีความรู้เกี่ยวกับฝ่ายงานอื่นๆ ของบริษัท หรือไม่ พนักงานฝ่ายขายนอกจากจะต้องมี ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัทตนเอง แล้ว ยังต้องรู้เรื่องสภาพการณ์อื่นๆ ของ บริษัทตั้งแต่การจัดซื้อวัตถุดิบ การผลิต จนถึงการจัดส่ง

เครื่องมือและตัวอย่าง

1. ตัวอย่างของรายงานการขาย ประจำวัน

(อ้างอิงจาก: คู่มือการวินิจฉัยโดย Takashi Kanazawa สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น 2552)

TPA news



สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
THAI-NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY
泰日工業大学



สถาบันอุดมศึกษาแห่งใหม่ มุ่งผลิตบุคลากรที่เชี่ยวชาญเฉพาะทาง สนองตอบความต้องการของภาคอุตสาหกรรมไทย เฝียบพร้อมด้วย คณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ อุปกรณ์และเทคโนโลยีการศึกษาอันทันสมัย และมุ่งเน้นการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษ

เปิดรับสมัครนักศึกษาปีการศึกษา 2553 ด้วยระบบรับตรง (GAT, PAT+GPAX) และระบบสอบตรง และชิงทุนการศึกษาจำนวน 60 ทุน ตั้งแต่นี้เป็นต้นไป

จุดเด่นของสถาบัน

- ผลิตนักศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ
- มีโครงการแลกเปลี่ยนคณาจารย์และนักศึกษากับมหาวิทยาลัยในประเทศญี่ปุ่น
- ฝึกงานจริงในสถานประกอบการ จบแล้วมีโอกาสได้งานทำทันที
- มีหลักสูตรปริญญาโทภาคพิเศษ และปริญญาตรีเทียบโอน เรียนในเวลาและภาคพิเศษวันเสาร์-อาทิตย์
- เน้นการเรียนภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษ

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น 1771/1 ถนนพิกนกการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250
โทร. 0-2763-2600 โทรสาร 0-2763-2700 E-mail: tniinfo@tni.ac.th

www.tni.ac.th