

การฟัง..

ดร.วรพรรณ เอื้ออาภรณ์
(โค้ช ดร.โกโก้)

เปลี่ยนชีวิต บทที่ 9 ฟังเพื่อการขาย



ดังนั้นทักษะที่ยอดเซลล์ หรือนักขายมืออาชีพที่ต้องมี

ประการแรก คือ ความรู้ ทักษะที่ดีต่อการขายและสินค้า/บริการที่ขาย มีความคิดและทัศนคติเชิงบวก ถึงขายไม่ได้บ้างก็ไม่เป็นไร เพราะยอดนักขายทุกคนก็ต้องเคยผ่านการถูกลูกค้าปฏิเสธมากันทุกคนอยู่แล้ว เพียงแต่ต้องนำความผิดหวัง การพลาดครั้งนั้นมาเป็นบทเรียน มาพัฒนาตนเอง และเป็นกำลังใจในการขายให้สำเร็จต่อไป

เซลล์ขายสินค้าปัจจุบันนี้ ไม่จำเป็นมากมายที่ต้องตะโกนหรือโชว์ว่าสินค้าของเราดีอย่างไรเพราะปัจจุบันนี้คนซื้อได้ซื้อสินค้าเพราะเชื่อถือในผู้ขายมากกว่าสินค้าด้วยซ้ำ ดังนั้น ประการแรกเราจะต้องมี DNA ให้ตรง และเหมาะสมกับสินค้านั้นๆ เช่น ถ้าเราจะขายครีมบำรุงผิว เครื่องสำอาง ไม่จำเป็นต้องสวยหล่อเหมือนนางแบบ นายแบบ แต่ที่เราควรต้องมีผิวหน้าที่ดูดี แต่งหน้าเหมาะสม เพราะถ้าเขาเห็นผู้ขายผิวหน้าดี เขาก็อยากใช้สินค้าตามเพื่อให้มีผิวหน้าดีตามผู้ขาย เป็นต้น

ถ้าเราเป็นฝ่ายขายหรือที่เรียกว่าขายว่า เซลล์แมน (Salesman) ที่ต้องทำงานเน้นยอดขาย แล้วต้องเครียดกับยอดขายทุกวันทุกเดือน ซึ่งต้องใช้ทักษะการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ทั้งการพูดและการฟัง ซึ่งในทุกคำถามหรือคำโต้แย้งของลูกค้า เซลล์จะต้องพยายามฟังอย่างตั้งใจ และให้ลึก (Active & Deep Listening) ว่าคำถามของเขาจากการสนใจใคร่รู้จริงที่จะซื้อสินค้า ด้วยการหาข้อมูล เหตุผลเพิ่มเติมเพื่อมาประกอบการตัดสินใจซื้อจากเราหรือเพียงหาเหตุผลมาปฏิเสธกันแน่ซึ่งถ้าเขาถามเพราะสนใจต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม เราก็พยายามตั้งใจฟัง แล้วตอบให้ตรงกับคำถามที่เขาต้องการ หรือตรงกับที่เขาคาดหวัง แต่ถ้าเขาถามเพียงเพื่อหาข้อปฏิเสธก็ไม่มีไร แต่อาจจะแจกใบขั้วข้อดีของสินค้าเพื่อในอนาคต เขาอาจจะกลับกลายมาเป็นลูกค้าเราก็ได้ แล้วก็เดินหน้าหาลูกค้ารายใหม่ที่น่าสนใจในสินค้าหรือบริการที่เราขายกันต่อไป

ประการที่ 2 คือ ความรู้ และความเข้าใจอย่างดีในสินค้า

และบริการ รวมทั้งความรู้ลึกที่ดีต่อสินค้า และบริการที่ขาย เช่น นักขายประกัน นักขายกองทุน หรือเซลล์ขายรถ ก็ต้องรู้และมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการของตนเองเป็นอย่างดี รวมทั้งมีความต้องการที่จะขาย เพราะถ้าเซลล์ไม่ได้ยอดขายจะขายสินค้าของตนก็จะมีแรงขาย แรงชื่นชมสินค้าตนเองที่มาจากข้างในอย่างแท้จริง

ประการที่ 3 คือ การเตรียมหาข้อมูลของลูกค้าและกลยุทธ์การขายที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย โดยเน้นประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับไม่ใช่ประโยชน์ที่เราที่เป็นผู้ขายจะได้รับ เช่น ถ้าเราขายประกันชีวิต แล้วเรารู้ข้อมูลว่าลูกค้าคนนี้มีประกันชีวิตแล้ว แต่เขาเพิ่งคลอดลูก ดังนั้น เราอาจเน้นการขายไปที่ลูก เพื่อค่ารักษาพยาบาลเน้นที่ผลประโยชน์ที่จะเบิกได้ ทั้งจากการเป็นคนไข้นอกก็สามารถเบิกได้ เป็นต้น ทางลูกค้าก็อาจจะสนใจที่จะซื้อมากกว่า เพราะเห็นประโยชน์ของตนเองไม่ใช่ไปขายแล้วบอกว่าช่วยผม/ดิฉัน ด้วยการซื้อประกันชีวิตหน่อย

ประการสุดท้ายที่สำคัญที่สุด คือ ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ และลึกถึงหัวใจ และความต้องการของลูกค้า (Active & Deep Listening) เพราะคาดว่าเซลล์ทุกคนมีการใช้ทักษะการฟังลึกกว่าปกติทั่วไป เพราะต้องฟังถึงความต้องการ และความพร้อมทางด้านการเงินของลูกค้าด้วย บางครั้งลูกค้าอยากซื้อสินค้าจริง แต่ไม่มีเงินสด ขอใช้บัตรเครดิต หรือผ่อนชำระได้ไหม เป็นต้น



ปัจจุบันผู้บริหารพยายามเน้นแต่การสอนจากตนเอง ต้องให้ความสำคัญกับทีมงาน เขาต้องการอะไร เราช่วยอะไรเขาได้บ้าง วิธีการที่ต้องการพัฒนา ตัวจุดแข็ง ฟังความปรารถนาเขา ไม่ใช่สิ่งที่ผู้บริหารต้องการให้ทำเท่านั้น

ปัจจุบันนี้ การขายของได้ ไม่ใช่แค่เพียงพูดเก่ง โฉมหน้าใจเก่งเท่านั้น ทั้งที่จริงแล้วการขายไม่จำเป็นต้องเป็นฝ่ายพูดเพียงอย่างเดียว แต่ต้องมีทักษะการฟังที่ดีด้วย ยอดนักขาย สามารถใช้การฟังเพื่อขายของได้ด้วย ลองมาดูเทคนิคขายของด้วยการฟัง ที่ทำให้คุณสามารถปิดการขายได้ในครั้งแรก!

6 เทคนิคขายของด้วยการฟัง!

1. จับความต้องการ และสิ่งที่ลูกค้าสนใจให้ได้

นักขายหลายคนมักแนะนำเสนอสินค้า บริการ ที่ตนเองอยากขายเท่านั้น จึงเอาแต่พูดๆๆๆ และพูดๆๆๆ เพื่อขายตามความต้องการของตนเองแต่เพียงผู้เดียว โดยที่ไม่ได้ใส่ใจฟังถึงความต้องการ และความสนใจของลูกค้าเลย เพราะพลาด สิ่งที่สำคัญในการขายที่มองข้ามไม่ได้เด็ดขาดก็คือการฟัง ถ้าเราสามารถฟัง และเข้าใจถึงคุณค่า ความต้องการ และสิ่งที่ลูกค้าสนใจ และลงรายละเอียดให้มากขึ้น โดยอาศัยวิธีการถามทรงพลัง เพื่อให้ลูกค้าพูดให้ข้อมูลที่เราต้องการให้ออกมา เราจะได้นำเสนอสินค้าหรือบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าจริงๆ และชัดเจน

การขายสินค้า และบริการของตัวเองโดยไม่ถามความต้องการของลูกค้าก่อน ก็เหมือนสักๆ แต่อย่าขายๆ ไปตามหน้าที่หรือขายเพื่อให้ได้เงินมา เพียงเท่านั้นเอง แต่ไม่ได้ทำการบ้านหรือหาข้อมูล หรือสอบถามถึงความต้องการ และความสนใจของลูกค้าก่อน จะดีกว่าไหม ที่เราถามลูกค้าก่อนนำเสนอสินค้าหรือบริการว่า เขาสนใจหรือต้องการหาสินค้าอะไร ถ้ารู้จักถามลูกค้าก่อน ลูกค้าจะรู้สึกพึงพอใจมากกว่า เพราะรู้สึกว่าคุณขายสนใจในความต้องการของเรา เพราะรู้สึกว่าเป็นนักขายที่ใส่ใจ ไม่ใช่อยากขายเพียงอย่างเดียว วิธีก็คือ คอยสังเกตว่าลูกค้าสนใจสินค้า หรือฟังก์ชัน หรือเรื่องไหนขณะกำลังดูสินค้า และยอดนักขายก็ต้องรู้จักทำตัวเป็นผู้ฟังที่ดีด้วย เพราะปัจจุบันนี้ ผู้ซื้อไม่ได้ซื้อแค่สินค้าและบริการเท่านั้น แต่เลือกซื้อของผู้ขายด้วย

2. สร้างความประทับใจในเสี้ยววินาทีที่พบหรือพูดคุยครั้งแรก

ต้องสร้างภาพลักษณ์ให้ลูกค้าประทับใจ จากการพบหรือพูดคุยครั้งแรก เพราะจากการวิจัยพบว่า คนส่วนใหญ่จะตัดสินใจจากการเห็นเพียงแค่ 3-5 วินาทีเท่านั้น ดังนั้น ควรไปก่อนเวลา แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ไม่ต้องแบรด์เนมทั้งตัว เพียงแต่ให้สุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ บุคลิกภาพรวมทั้งมารยาทในการพูดคุยพยายามฟังมากกว่าพูด เพราะลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ชอบหรือคนที่คนขายสักแต่ว่าพูดๆๆๆ โดยที่ไม่ฟังคนซื้อบ้างเลย

3. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ซื้อด้วยทักษะการฟังที่ดี

ด้วยความใส่ใจ ตั้งใจ ฟังให้ลึกถึงความต้องการ ความรู้สึก และหัวใจของผู้พูด และถ้าคุณเป็นยอดนักขายที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าได้ ต่อไป ไม่ว่าคุณขายสินค้าใด คุณก็สามารถต่อยอดขายลูกค้ารายนี้ หรือเขาสามารถแนะนำลูกค้ารายอื่นให้คุณได้ ดังในอดีตที่ได้เคยทำงานเป็นนักขายประกันชีวิตของยี่ห้ออันดับ 1 ตอนเรียนนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี 2 เพราะพี่สาวส่งให้ไปฝึกงานกับเพื่อน สุดท้ายเพื่อนของพี่ สอนให้ขายประกันได้รางวัล ได้เงินมากมายจนถึงตอนเรียนจบ ก่อนไปเรียนปริญญาโทที่สหรัฐฯ เลยทีเดียว แล้วที่นี้จึงทำให้ได้เห็นยอดนักขายมากมาย รวมทั้งหัวหน้าหน่วยที่เป็นเพื่อนของพี่สาวด้วย เพราะเขาสามารถขายประกันแบบต่างๆ เพิ่มให้กับลูกค้าคนเดิมๆ เพราะว่าลูกค้ามั่นใจในคนขาย ว่านำเสนอสิ่งที่ดีๆ เป็นประโยชน์ ให้เขารวมทั้งลูกค้ายังแนะนำเพื่อนๆ รวมทั้งครอบครัวให้เป็นลูกค้า แก่หัวหน้าหน่วยคนนี้นั้นมากมาย เพราะหัวหน้าหน่วยคนนี้นั้นสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้นั่นเอง

4. จุดโน้ตเฉพาะที่สำคัญๆ ในขณะฟัง

ในตอนแรกให้ทักทายหรือถามคำถามง่ายๆ ก่อน เพื่อให้ลูกค้าตอบว่า “ใช่” เพื่อเปิดประตูหัวใจของลูกค้าที่ละนิด ต่อจากนั้นก็เริ่มถามคำถามจริงๆ ที่ต้องการรู้กับลูกค้าได้เลย โดยขณะที่ลูกค้ากำลังพูดอยู่นั้นให้บอกไปว่า

“ขอโทษนะคะ ขออนุญาตจดโน้ตเฉพาะข้อมูลที่สำคัญได้ไหมค่ะ”

นี่เป็นเรื่องของจิตวิทยา การที่อีกฝ่ายตั้งใจจดโน้ตเพราะคิดว่าเรื่องที่ลูกค้าพูดนั้นสำคัญ จะทำให้ลูกค้ามองคุณอย่างเอ็นดู และดูแลการเอางานมากขึ้นด้วย

5. ฟังแบบสะสม

ในครั้งแรกผ่านขั้นตอนการแนะนำตัวเอง แนะนำบริษัท แนะนำสินค้าแล้ว จากนั้น บทสนทนาระหว่างคุณกับลูกค้าจะมากขึ้นเรื่อยๆ พอมาถึงจุดนี้ ลูกค้าคงเริ่มคุยถึงปัญหา และความต้องการ ถ้าขายครั้งแรกไม่สำเร็จ ยอดนักขายก็สามารถสอบถามความต้องการของลูกค้า เป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มพลังใฝ่ฝันลูกค้าในการเสนอขายครั้งต่อไป เพราะโค้ชที่เคยเจอที่คนขายแสดงอาการไม่พอใจในทันที จากที่ขายเครื่องปรับอากาศครั้งแรกให้โค้ชไม่ได้ และเมื่อโค้ชพร้อมที่จะซื้อเครื่องปรับอากาศตัวนี้ โค้ชก็ไปซื้อกับคนขายคนอื่น ดังนั้น อย่าเหวี่ยง แสดงอารมณ์ทันทีเมื่อขายไม่ได้ เพราะวันหน้าเขายังกลับมาเป็นลูกค้าในอนาคตเราได้นะคะ

สรุปคือ ก่อนเริ่มเจรจาการขาย นักขายต้องพยายามค้นหา ปัญหา ความต้องการ ความสนใจของลูกค้า หลังจากนั้น ให้ลอง

ตั้งข้อตกลง win-win คือ ยอมรับได้ทั้งสองฝ่าย แล้วเตรียมคำถามที่จะถามลูกค้าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น เรื่องราคา ความเสี่ยง ทิศทางของบริษัทคู่แข่ง และให้ลูกค้ายืนยันความต้องการให้แน่ชัด แล้วเริ่มถามคำถามไปเรื่อยๆ

6. ปิดการขายด้วยการฟัง

หลังจากสอบถามข้อมูล และความต้องการของลูกค้าเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปที่ควรทำก็คือการปิดการขาย โดยเริ่มพูดว่า *“จากข้อมูลที่ได้รับในวันนี้ ดิฉันขอเสนอสินค้า... เพราะคิดว่าตรงกับความต้องการของคุณลูกค้ามากที่สุด...”* หรือถ้ายังปิดการขายไม่ได้ ก็เปิดทางนัดครั้งหน้าโดยกำหนดวันเวลาที่ลูกค้าสะดวก ไม่ใช่คนขายสะดวกนะ ดังนี้

“ขอบคุณสำหรับข้อมูลที่เรามีค่าในวันนี้มาก呀 นะคะ ขอ นำข้อมูลที่ได้ไปทำข้อเสนอที่เหมาะสมให้กับคุณลูกค้าในครั้งหน้าสะดวกเมื่อไรดีคะ?”

เมื่อพูดจบก็ให้พูดต่อไปเลยว่า

“ถ้าสมมติว่าสินค้า และบริการของเราสามารถจัดการ ปัญหาลูกค้ากำลังเผชิญอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการของคุณลูกค้าได้ คุณลูกค้าจะสนใจซื้อสินค้า และบริการของเราไหมค่ะ”

ไม่ว่าใครก็อยากจะทำปัญหาให้ได้อยู่แล้ว ถ้าเราเสนอที่จะช่วยแก้ปัญหาก็ไป ลูกค้าต้องเกิดความสนใจอย่างแน่นอน เมื่อลูกค้าไฟเขียวแล้วให้นัดหมายเพื่อนำเสนองานได้เลย

อ่านต่อฉบับหน้า