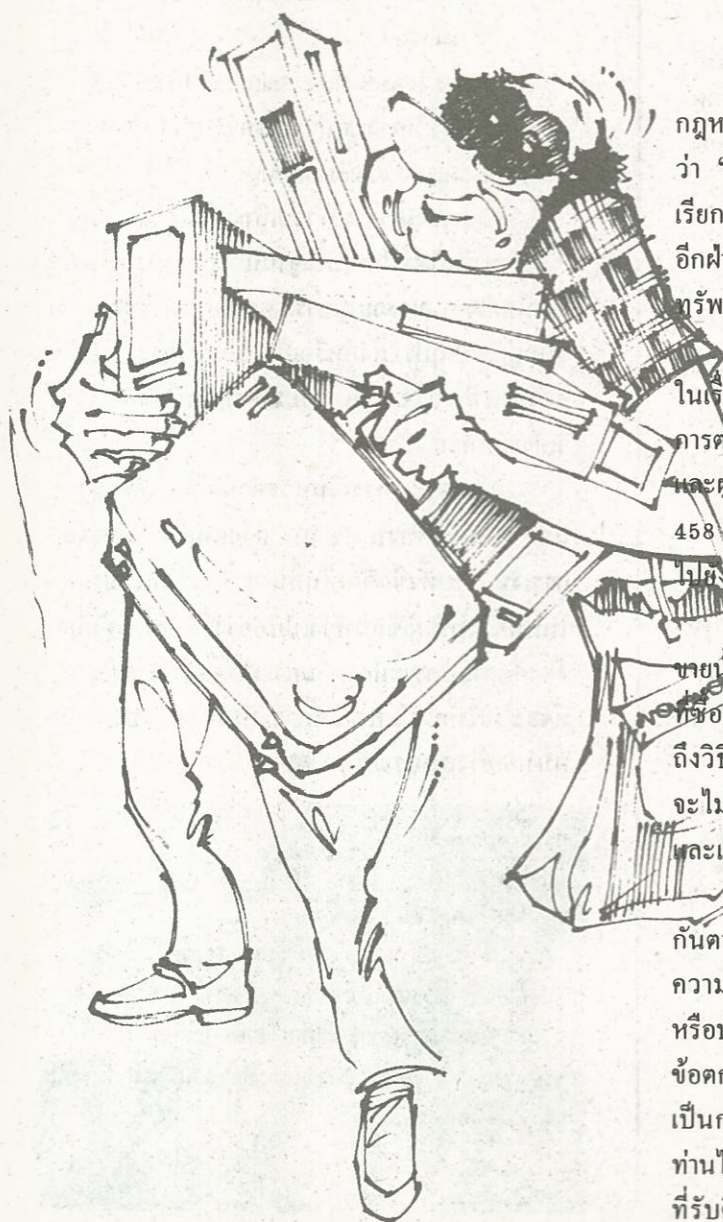


คุยเฟื่องเรื่องขาย

ดร.พิรุณ อักษรนิติตระกูล

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัยและวางแผน

คณะบริหารธุรกิจ



ความหมายของคำว่า “การขาย” ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 453 ได้บัญญัติไว้ว่า “อันว่าซื้อขายนั้นคือ สัญญาซึ่งบุคคลฝ่ายหนึ่งเรียกว่าผู้ขาย โอนกรรมสิทธิ์แห่งทรัพย์สินให้บุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่า ผู้ซื้อ และผู้ซื้อตกลงที่จะใช้ราคาทรัพย์สินนั้นให้แก่ผู้ขาย

เพื่อมิให้มีการโต้แย้งเกิดขึ้นในภายหลังหน้า ในเรื่องการส่งมอบหรือเรื่องสัญญา ในเมื่อได้ทำการตกลงซื้อขายกันแล้ว จึงได้มีบทบัญญัติให้ทั้งผู้ซื้อและผู้ขายได้รับถึงสิทธิ์และหน้าที่ ดังบทบัญญัติมาตรา 458 ไว้ดังนี้ “กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินนั้น ย่อมโอนไปยังผู้ซื้อตั้งแต่วันที่เมื่อได้ทำสัญญาซื้อขายกัน”

นอกจากบทบัญญัติที่ได้กล่าวมาแล้ว การซื้อขายนั้นจะต้องทำให้ถูกรูปแบบตามลักษณะของทรัพย์สินที่ซื้อขายกันนั้นด้วย ถ้าทั้งผู้ซื้อและผู้ขายต่างก็ทราบถึงวิธีการดีแล้ว ปัญหาการโต้แย้งเรื่องข้อกฎหมายจะไม่เกิดขึ้น ซึ่งทำให้ทั้งผู้ซื้อและผู้ขายไม่เสียเวลาและเสียเงินทองผู้ใดในโรงในศาล

ความหมายของการซื้อ และการขาย ถ้าจะพูดกันตามประสาชาวบ้านที่พูดแล้ว สามารถที่จะแปลความหมายได้ถูกต้องทันทีคือ การนำเอาทรัพย์สินหรือบริการจากผู้ขายไปให้อีกฝ่ายหนึ่งคือผู้ซื้อ โดยมีข้อตกลงกันว่า ผู้ซื้อจะต้องชำระเงินให้แก่ผู้ขายเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับทรัพย์สินหรือบริการนั้น ๆ ท่านไม่ควรจะคิดว่านักขายก็คือ “คนกลาง” ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบระหว่างผู้ซื้อ กับผู้ขายแต่เพียงอย่าง

เดียว และมันไม่เห็นว่าจะมีปัญหายุ่งยากอะไรเลย
ง่ายเสียยิ่งกว่าการปอกกล้วยเข้าปากเสียอีก ถ้าจะมอง
กันแบบเผิน ๆ ตามที่ท่านคิดก็อาจจะมีส่วนถูกอยู่บ้าง
แต่การขายที่จะกล่าวต่อไปนี้มีใช่เป็นการขายน้ำแข็ง
หลอด ๆ ละสองบาท ซึ่งผู้ขายเพียงแต่ไปที่โรงงาน
เลือกน้ำแข็งหลอดที่ต้องการเอาใส่ในตู้แช่แข็งยก
ขึ้นรถสามล้อถีบเร่ขายไปตามถนน ถ้าท่านเป็นนักขาย
ประเภทนั้นละก็ อีกสักสิบปี ท่านก็ยังไม่มีปัญหาที่จะ
เป็นเจ้าของรถสามล้อที่ท่านถีบ

ตามหลักวิชา การขายก็คือ กระบวนการที่จะ
ต้องทำอย่างมีขั้นตอน มีหลักการและหลักเกณฑ์ทั้ง
ในหลักวิชาและทฤษฎี กล่าวคือผู้ขายจะต้องมีความรู้
ในแง่ของ “ศาสตร์” และ “ศิลป์” ซึ่งนักขายระดับโลกได้ใช้ปฏิบัติและก็ได้รวบรวมบันทึกไว้เพื่อให้
อนุชนรุ่นหลังได้ทำการศึกษาและค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อ
ให้การขายนั้นสมบูรณ์แบบยิ่งขึ้นทันกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันของโลกปัจจุบัน กล่าวคือ

นักขายที่ดีจะต้องมีหลักยึดถืออย่างไร

นักขายที่ดีจะต้องมีหลักเกณฑ์ยึดมั่นประจำตัว
ถึงแม้ว่าหลักเกณฑ์ที่ว่านี้จะมีความแตกต่างกันไปบ้าง
แต่นักขายเหล่านั้นก็ยังได้ชื่อว่าหลักการ ผู้เขียนจะ
ขอกล่าวถึงหลักเกณฑ์ของนักขายที่ดีตามที่ได้ศึกษา
ค้นคว้ามาดังนี้คือ

1. ต้องมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน
2. ต้องมีแผนการณ
3. ต้องมีกระบวนการเป็นขั้นตอน
4. ต้องมีการประเมินผล
5. นักขายที่ดีจะต้องมีความรู้ในศาสตร์สาขา

ต่าง ๆ พอสมควร

นอกจากนักขายที่ดีจะต้องมีหลักการดังกล่าวมา
แล้ว นักขายที่ดีจะต้องรู้จักการนำศาสตร์ (Sciences)
และศิลป์ (ARTS) มาประยุกต์ให้เข้ากับเหตุการณ์ของ
โลกปัจจุบันได้อย่างกลมกลืนด้วย จึงจะนับได้ว่าเป็น
นักขายที่ดี

หลักการขายหรือศิลป์ในการขาย

(SELLING IS AN ARTS)

หลักการขายหรือศิลป์การขายที่นักขายที่ดีจะ
ต้องเข้าใจถึงหรือหาวิธีการประชิดผู้ซื้อให้ได้ โดยจะ
ต้องกระทำเป็นขั้นตอน (Step by Step) ซึ่งได้ทบทวนเป็นสูตร
ขั้นเรียกว่าสูตร AIDAS ได้แก่

1. ATTENTION คือต้องพยายามสร้างความ
สนใจในตัวสินค้านั้น ๆ ให้แก่ลูกค้าให้ได้

2. INTEREST คือต้องปลุกความสนใจของ
ลูกค้าให้ได้

3. DESIRE คือต้องกระตุ้น ให้ลูกค้าเกิด
ปรารถนาในตัวสินค้านั้นให้ได้

4. ACTION คือต้องให้ลูกค้าเกิดการกระทำ
(ซื้อ) สินค้าให้ได้

5. SATISFACTION คือต้องชี้ให้ลูกค้ามีความ
ภูมิใจ ในตัวสินค้าที่ได้ซื้อไปนั้น

กล่าวโดยสรุปก็คือ นักขายที่ดีจะต้องมีหลักใน
การขาย หรือศิลป์ในการขาย ซึ่งจะต้องรู้จักวิธีชักจูง
ใจลูกค้าให้เกิดความสนใจในตัวสินค้าของตน
มากกว่าของคู่แข่งที่วางขายอยู่ในท้องตลาดให้จง
ได้ ต้องรู้จักพูดจาโน้มน้าวจิตใจให้เกิดการแลกเปลี่ยน
สินค้าหรือบริการของลูกค้ากับสินค้าของคู่แข่งให้ได้
นักขายที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในตัวสินค้านั้น ๆ
เป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถามที่ลูกค้าใครจะรู้
ให้ทราบอย่างต้องแท้ ไม่ใช่แนะนำไปผิด ๆ ซึ่งจะเกิด
ผลเสียแก่บริษัทอย่างใหญ่หลวงและจะไม่มีโอกาส
ได้กลับมาแก้ตัวได้อีกต่อไป ลูกค้าจะไม่เชื่อถือต่อตัว
สินค้าและขาดความศรัทธาในตัวบริษัทและตัวท่าน
ทันที ซึ่งเรื่องความรู้และความสามารถในการพูดชักจูง
ใจลูกค้าให้ตัดสินใจกระทำตามคำแนะนำของท่านนั้น
จึงเปรียบได้เสมือนดาบสองคมทีเดียว

ผลประโยชน์ของลูกค้าในการซื้อสินค้านั้นก็คือ
“คุณค่าหรือคุณภาพที่เขาได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น”
ผลประโยชน์ของบริษัทในการขายสินค้านั้นก็คือ

“ผลกำไรในการดำเนินธุรกิจ” และผลประโยชน์ของนักขายในการทำหน้าที่เป็นอย่างดีให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพอใจและบังเกิดผล แผลและแล้วนักขายที่ทำให้การขายนั้นสัมฤทธิ์ผลขึ้นมา “ก็จะได้รับผลตอบแทนอย่างคุ้มค่ากับความเหน็ดเหนื่อยและความพยายามของเขาทีเดียว”

การขายต้องใช้ฝีมืออย่างไร

งานขายถ้าจะเปรียบก็ได้เหมือนการสร้างบ้าน กล่าวคือ จะต้องมีการเตรียมการเป็นขั้นตอน มีหลักการ มีวิธีการที่จะสามารถพิสูจน์ให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่ได้ อย่างชัดเจน ซึ่งจะต้องมีการวางแผน ศึกษาหาข้อมูล รายละเอียด ลงมือปฏิบัติตามแผนที่ได้กำหนดไว้ แล้ววัดผลดูว่าการก่อสร้างนั้นได้กระทำลงไปตามแผนที่ได้วางไว้หรือไม่

ก่อนที่จะขาย จะต้องรู้จักคิดเสียก่อน แต่ต้องไม่เพียงแต่คิดแล้วไม่ออกไปขายเสียเลยแต่จะต้องมี PLANING หรือมี “แพลน” แต่มีโซมี “นิง” (ตามระบบไทย ๆ) ท่านจะต้องรู้ว่าทำอะไรจึงจะขายได้ พร้อมกันนั้นจะต้องศึกษาว่า จะทำอะไรลูกค้าจึงจะซื้อสินค้าของเรา อะไรที่ลูกค้าต้องการขณะนั้น ซื้อสินค้าของเรา อะไรที่ลูกค้าต้องการขณะนั้น ฉะนั้นถ้าไม่ได้ทำการศึกษาให้ลึกซึ้งแล้วก็จะไม่เกิดประโยชน์ หรือศึกษาแล้วไม่ได้ลงมือทำสักทีก็เท่ากับมีแต่ “แพลน แล้วก็ นิง” เท่านั้นเอง

ความมั่นคงในงาน

งานการขายเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ “คน” โดยตรง จึงจำเป็นที่จะต้องอาศัยความคิดริเริ่ม (INITIATIVE IDEAS) ให้เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ซึ่งสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ไม่หยุดนิ่งไม่เหมือนกับการทำงานอื่น ๆ ที่ทำซ้ำ ๆ ซาก ๆ ไม่มีการเปลี่ยนแปลง อาชีพการขายจึงไม่มีการหยุดนิ่ง โดยเฉพาะในวงการธุรกิจและอุตสาหกรรมถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นสินค้าบริโภค อุปโภค สินค้าอุตสาหกรรมหรือสินค้าบริการ

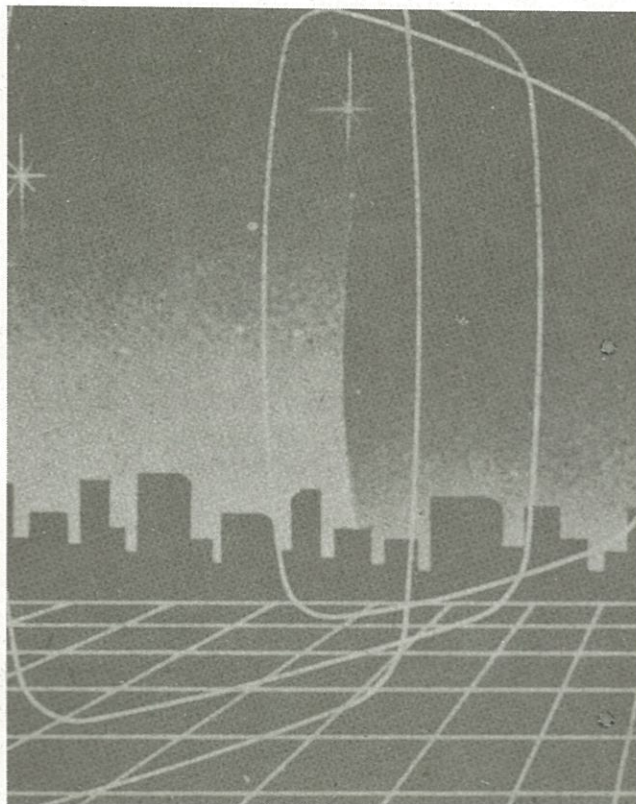
นักขายเป็นผู้ที่ทำให้เกิดการซื้อ การขาย การแลกเปลี่ยนสินค้า การให้บริการ รวมไปถึงการช่วยให้สินค้าได้พัฒนาไปอย่างไม่หยุดยั้ง ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ และการวิวัฒนาการต่าง ๆ นำมา

ใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้ใช้ให้ได้รับความสะดวกสบาย ผู้ลงทุนและเจ้าของผู้ผลิตสินค้านั้น ๆ ก็ได้รับความผาสุกตลอดกันทั่วหน้า โดยผลกำไรจากฝีมือผู้ขาย

สิ่งที่ท่านจะต้องถามตัวเอง

ประการแรกถ้าท่านอยากที่จะเป็นนักขายมืออาชีพ ท่านจะต้องถามตัวเองเสียก่อนดังนี้

- ก. ท่านต้องการอะไรจากงานที่กำลังทำอยู่
- ข. งานนั้นมีความมั่นคงต่อตัวท่านมากน้อยแค่ไหน
- ค. งานนั้นเป็นงานตามโครงการหรือเป็นงานที่ถาวร
- ง. ท่านมีรายได้ เงินเดือนเหมาะสมกับงานและความรับผิดชอบหรือไม่
- จ. ท่านมีโอกาสจะก้าวหน้า มีหนทางที่จะแสดงความสามารถอย่างไม่มีขีดจำกัด หรือระดับเพดานใหม่
- ฉ. งานนั้นมีความน่าสนใจ มีความท้าทายความสามารถของท่านหรือไม่



ข. งานนั้นเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป หรือผู้บริหารระดับสูงแค่ไหน

ข. โอกาสที่ท่านจะทำชื่อเสียงมีมากน้อยแค่ไหน

งานทั้งหลายในโลกนี้ไม่มีงานอะไรที่จะเสนอผลตอบแทนค่าเหนื่อยให้คุ้มค่าของท่านได้เท่ากับงานขาย งานขายเป็นงานอิสระเป็นของตัวเอง เป็นงานที่น่าตื่นเต้น มีชีวิตชีวาสนุกสนาน ทำประโยชน์ให้แก่สังคม ถ้าท่านยังไม่เคยได้ลิ้มรสหรือ สัมผัสกับงานขายมาก่อนท่านจะไม่เชื่อโดยเด็ดขาด ว่ามันมีทุกสรรพคุณแบบรวมอยู่ในงานขาย

ข้อเตือนใจสำหรับนักขาย

การซื้อหรือการขายนั้น จะต้องตั้งอยู่บนรากฐานแห่งความซื่อสัตย์ ถูกต้อง ยุติธรรม และความเป็นจริง ซึ่งสามารถที่จะพิสูจน์ให้เห็นได้ตลอดเวลา ไม่ใช่เป็นการโกหก หลอกลวงผู้ซื้อ กล่าวโดยทั่วไปแล้วทั้งผู้ซื้อและผู้ขายต่างก็ล้วนแต่จะกอบโกยมุ่งหวังแต่ประโยชน์ส่วนตัวด้วยกันทั้งนั้น จะไม่ยอมเสียประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเด็ดขาด เพื่อเป็นการตัดปัญหาข้อ

นี้ ทั้งนักขายและนักซื้อจำเป็นจะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตใจต่อกัน กล่าวคือ

- การขายต้องมีพื้นฐานของความเป็นจริงต่อกัน
- สินค้าที่ขายนั้นจะต้องเป็นของแท้ ตรงกับคำเชิญชวนในโฆษณาและสินค้านั้นจะต้องเป็นสินค้าที่มีคุณภาพตามที่กล่าวอวดอ้างสรรพคุณเอาไว้
- ราคาที่ขาย หรือซื้อ จะต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับจากการซื้อและนำไปใช้ได้
- ถ้าผู้ซื้อมีความรู้สึก ว่าสินค้านั้นราคาแพงเกินไป ถ้าเขาซื้อไปก็จะเป็นคนโง่ ที่ถูกคนขายหลอกต้มตุ๋นเอา
- ถ้าสินค้านั้นถูกเกินไป เขาก็ไม่แน่ใจว่าจะได้ของดีที่มีคุณภาพ และอาจจะคิดเกินไปอีกว่า เจอของปลอมเข้าให้แล้วซิเรา
- ความจริงใจของนักขาย เป็นเรื่องที่สำคัญมากที่สุด ต้องไม่ลืมว่า “เราไม่ต้องการที่จะขายให้ท่านแต่เพียงวันนี้ แต่เราจะต้องกลับมาขายให้ท่านอีกเมื่อมีโอกาส” (WE DON'T WANT TO SELL YOU ONCE BUT WE WANT TO SELL YOU AGAIN.)
- ความซื่อสัตย์สุจริตต่อลูกค้า เป็นปัจจัยที่จะช่วยให้ท่านสามารถเพิ่มพูนลูกค้าและผลกำไรได้โดยง่าย ลูกค้าเก่าก็จะช่วยกันซื้อหรือแนะนำลูกค้าใหม่มาให้ท่านอีก รวมทั้งช่วยโฆษณาปากต่อปากต่อ ๆ กันไปอีก (จ.บ.พ. จึงบอกเพื่อน)
- ความรับผิดชอบ ค่อคำมั่นสัญญาหรือการตอบรับคำต่อลูกค้าไว้อย่างไร ท่านจะต้องไม่หลงลืม หรือทำเป็นหลงลืมเด็ดขาด

ทั้งหลายที่กล่าวมาแล้วนี้เป็นข้อเตือนใจนักขายและถือเป็นโอสติพิเศษ ที่จะช่วยปลูกพลังให้นักขายอยู่ยงคงกะพันและเจริญก้าวหน้าในอาชีพนี้อย่างไม่มีวันหยุดยั้งและจะนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้า โชติช่วงชัชวาลในอาชีพนักขายของท่านตลอดไป

