

เทคนิคการฝึกนักขาย  
“ไล่ความกลัว ปลุกความกล้า”  
โดย สมบูรณ์ แซ่เจ็ง

เมื่อสิบกว่าปีก่อนผู้เขียนได้มีโอกาสสอนวิชาการขายเบื้องต้น ให้กับนักเรียนระดับ ปวช. ปีที่ 2 สาขาณิชยการ ในขณะนั้นผู้เขียนสังเกตเห็นว่านักเรียนที่เลือกเรียนวิชาการตลาดหรือการขาย เป็นวิสาหกส่วนใหญ่มักจะเลือกเพราะคิดว่าตนเองไม่เก่งวิชาบัญชี และไม่ชอบวิชาเลขานุการ จึงมาลงที่การขาย ทำให้นักเรียนกลุ่มนี้รู้สึกว่ตนเองเป็นเด็กเกรดสอง ที่มาเลือกเรียนการขายก็เพราะคิดว่าเรียนง่าย และเพียงต้องการให้จบ ๆ ไปเท่านั้น ขาดความรักในอาชีพและความกระตือรือร้นในการเรียน อีกทั้งยังขาด “ความกล้า” ซึ่งเป็นคุณสมบัติอีกอย่างหนึ่งของนักขาย

ผู้เขียนมีความคิดว่า วิชาการขายเป็นวิชาอาชีพ การสอนให้รู้เพียงภาคทฤษฎีเท่านั้นคงจะไม่พอ จำเป็นต้องปลูกฝังจิตวิญญาณของอาชีพด้วย จึงได้หาทางสร้างจิตสำนึกของเด็กกลุ่มนี้ ให้หันมาสนใจและรักในวิชาชีพที่เลือกเรียน โดยในชั้นแรกต้องจัดปัญหาพื้นฐานในใจของเด็กก่อน นั่นก็คือการทำให้เด็กกลุ่มนี้เกิดความกล้าที่จะเผชิญหน้ากับคนแปลกหน้า กล้าที่จะแสดงออก และมีความมั่นใจในตัวเอง ดังนั้นวิธีที่ผู้เขียนคิดขึ้นมาได้ในขณะนั้น ก็คือกลยุทธ์ที่ผู้เขียนเรียกว่าการ “ไล่ความกลัว ปลุกความกล้า” โดยผู้เขียนได้แต่งข้อความสั้น ๆ ขึ้นมา 4 – 5 บรรทัด เป็นข้อความที่เกี่ยวกับจิตวิญญาณความเป็นนักขาย จากนั้นก็นำนักเรียนไปที่โรงอาหารของโรงเรียนในเวลาพักเที่ยง ซึ่งจะมีนักเรียนมานั่งทานข้าวเป็นจำนวนมาก ผู้เขียนลองสั่งให้นักเรียนคนหนึ่ง เดินเข้าไปยืนที่กลางโรงอาหารท่ามกลางคนจำนวนมาก พร้อมกับแผ่นกระดาษที่มีข้อความที่เขียนไว้ แล้วให้นักเรียนคนนั้นยืนอ่านข้อความดังกล่าวดั่ง ๆ ให้ได้ยินทั้งโรงอาหาร ถ้ายังอ่านออกเสียงไม่ดังพอก็ต้องอ่านใหม่จนกว่าจะได้ยิน จากนั้นก็ให้นักเรียนคนต่อไปทำเช่นเดียวกัน ในบางวันก็เปลี่ยนสถานที่ เช่น ไปยืนอ่านข้างสนามบาสเกตบอล หรือตามริมทางเดินบ้าง แรก ๆ นักเรียนก็ไม่กล้าและยังเขินอาย ซึ่งผู้เขียนก็ต้องใช้ทั้งวิธีปลอบแถมบังคับ แต่บ่อยเข้านักเรียนก็เริ่มชินและไม่มี ความกลัวอีกต่อไป ซึ่งต่อมาภายหลังผู้เขียนได้ถามนักเรียนว่า “อาชีพการขายเป็นอาชีพที่คนธรรมดา ๆ จะทำได้หรือไม่” นักเรียนจึงเริ่มเข้าใจ

วิธีนี้แม้จะดูโหดไปซักหน่อย แต่ผู้เขียนก็คิดว่าได้ผลพอสมควร เด็กนักเรียนกลุ่มนั้นมีพัฒนาการของพฤติกรรมเรียนที่ดีขึ้น ซึ่งภายหลังผู้เขียนได้เห็นข่าวทางโทรทัศน์ว่า ในประเทศญี่ปุ่นก็มีวิธีการฝึกฝนนักบริหารโดยใช้เทคนิคที่คล้ายคลึงกันนี้...

%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%%