



กิจกรรมกลุ่มการปกครองดูแลทีมขาย

หัวหน้า คุณปลาชะโดมีตำแหน่งเป็นหัวหน้าทีมขาย มีทีมงานอยู่ 6 คน คุณปลาชะโดเริ่มทำงานขายจากตำแหน่งพนักงานขาย มีความขยัน ทุ่มเท สม่ำเสมอ จนได้รับเลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็ว เป็นคนใจดี ไม่ชอบพูดมาก

คุณปลาชะโดมีลูกน้องอยู่ 6 คน ดังนี้

- 1. คุณปลาเนื้ออ่อน** เป็นเด็กหนุ่มที่เพิ่งจบ มาสมัครเป็นพนักงานขายได้ 2-3 เดือน เป็นคนหนุ่มไฟแรง ขยันทำงาน แต่เรียนรู้ช้า ต้องพูดมาก หรืออธิบายความรู้สินค้าหลายๆ ครั้ง ผลงานไม่ค่อยดีจะสอนก็ต้องสละเวลาแก่คุณปลาเนื้ออ่อน
- 2. คุณปลาหมอ** เป็นพนักงานขายมา 2 ปี ชอบหาทางลัดในการทำงานเสมอ และมักจะทำตัวเป็นลูกพี่ของหลายๆ คน ในบริษัท บางครั้งก็สอนวิธีการทำงานที่ฉลาดแกมโกงแก่รุ่นหลังๆ เพื่อสร้างจุดเด่นให้ตนเอง ชอบนิินทาคุณปลาชะโด
- 3. คุณปลาแรด** เป็นสาวสวย บุคลิกดี ขายเก่ง มีรสนิยม เป็นที่อิจฉาอยู่เรื่อยๆ เชื้อมันตนเองสูงไม่ค่อยฟัง และไม่ศรัทธาคุณปลาชะโดเท่าไรชอบขออภิสิทธิ์ที่จะไม่เข้าประชุมหรืออบรม ชอบทำตัวเด่นต้องการให้หลายๆ คนยอมรับ
- 4. คุณปลาซิว** ทำงานมาประมาณ 1 ปี เป็นคนขี้ใจน้อย ปากกับใจไม่ค่อยตรงกัน ชอบบ่นหรือพูดแต่ปัญหาการขาย และชอบปรับทุกข์กับเพื่อนร่วมงานเสมอ แสดงอาการท้อแท้ให้เห็นบ่อยๆ ผลงานปานกลาง
- 5. คุณปลาเสือ** เป็นสาวไฟแรงสูง ชื่นชมคุณปลาชะโดอยู่ในใจ มักซื้อของฝากติดมือมาฝากคุณปลาชะโดเสมอ ถ้าใครมานินทาให้ได้ยิน เธอจะแก้แทนให้ตลอด พนักงานขายหลายคนคิดว่ามีอะไรกับคุณปลาชะโด ผลงานปานกลาง
- 6. คุณปลาไหล** เป็นคนที่คล่องมาก ผลงานไม่แน่นอนชอบสนุกสนาน เฮฮากับพนักงานขายด้วยกัน และเป็นคนที่ทะเล่อกันกับหัวหน้า

คำถาม ถ้าท่านเป็นคุณปลาชะโด จะปกครองดูแลบุคคลทั้ง 6 อย่างไร



เมื่อยอดนักขายหมดกำลังใจ

สมชายเคยเป็นนักขายตรงแห่งหนึ่ง ที่ขายอาหารเสริมและเครื่องสำอาง ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นแม่บ้านต่างๆ มากกว่าที่ทำงานมีเงินเดือนประจำ เขาเคยประสบความสำเร็จสูงสุดคือ เคยติดอันดับท็อปอยู่บ่อยๆ เมื่อก้าวสู่ผู้บริหารการขายก็เคยบริหารและสร้างทีมขายจนได้รับรางวัลชนะเลิศในปี 2541 ที่อยู่ในช่วงเศรษฐกิจที่ไม่ดีคืออยู่ในยุคฟองสบู่แตก รายได้ของสมชายนั้นมาจาก ค่าบริหารทีมขาย ค่านายหน้า มีเงินเดือนประจำบ้างพอสมควรไม่มากนัก แต่เขาสามารถส่งลูกทั้งสองคนเข้าโรงเรียนสวนกุหลาบและบดินทร์เดชาได้ แสดงถึงมาตรฐานของความเป็นอยู่ ความต้องการเป็นลำดับขั้นตอนตามทฤษฎี อับราฮัม มาส์โลว ของสมชายคือ ความสมหวังเป็นจริง การได้รับการยอมรับ ยกย่อง อันเนื่องมาจาก

- ในฐานะมืออาชีพต้องทำงานให้ได้เยี่ยมที่สุด
- อยากให้เพื่อนร่วมงาน/ทีมงาน ยกย่องว่า เป็นมืออาชีพ
- บริษัทขายตรงต้องการผม(ขาดเขาไม่ได้)ซึ่งทีมงานขายบัตรเครดิตและสินเชื่อมากกว่าทุกๆ ทีม
- ลูกสองคนกำลังเรียนที่โรงเรียนชั้นนำ

ในต้นปี 2548 บริษัทขายตรงแห่งนั้น ถูกเพ่งเล็งจาก สคบ.(สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)และกำลังจะเข้าขอตรวจสอบมาตรฐานของสินค้าคืออาหารเสริมและเครื่องสำอาง ซึ่งต้องขอจดหรือหยุดการจำหน่ายหรือขายชั่วคราวในช่วงระหว่างการตรวจสอบ และมีที่ท่าว่าจะให้หยุดเสนอขายในอนาคตอันใกล้

เผชิญมีผู้นำระดับGL ของธนาคารซีทีแบงก์ ได้ชวนเข้าสู่ธุรกิจขายบัตรเครดิตและสินเชื่อ ซึ่งกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นคนทำงานที่มีรายได้ จากเงินเดือน มากกว่าลูกค้าตามบ้านทั่วไป ความต้องการตามลำดับขั้นตอนมาส์โลว ของสมชายได้เปลี่ยนไป ตั้งแต่เดือน มกราคม 2548 คือ ความสมหวังลดลง การยอมรับยกย่องจะได้รับน้อย ผลลัพธ์ที่เขาคิดคือ

- มีอะไรมาจะคว้าเอาไว้ก่อน
- ให้มืออาชีพไปขายบัตรเครดิตและสินเชื่อคงจะน่าชมต้องเริ่มต้นใหม่ แต่ว่าต้องใช้เวลาานพอสมควรทีเดียว
- คงมีคนเข้าใจและช่วยเขาได้
- เขาคิดว่าเขาจะสามารถขายบัตรเครดิตและสินเชื่อได้หรือ?
- เขาไม่ยากที่จะลดมาตรฐานความเป็นอยู่ แต่ว่าจะมีเงินพอหรือไม่
- ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นคนทำงานที่มีรายได้ จากเงินเดือนประจำ มากกว่าแม่บ้านทั่วไป

คำถาม

1. ถ้าคุณเป็นสมชายจะทำอย่างไร
2. สำหรับตอนที่ 2คุณในฐานะผู้บริหารงานขายจะปฏิบัติกับสมชายอย่างไร



กรณีศึกษาเรื่อง “ยอดนักขาย”

การให้คำปรึกษา

ในฐานะที่คุณเป็น GL หัวหน้าใหม่ของสมชาย คุณจะให้การปรึกษาแก่สมชายอย่างไร ?

วิธีการให้การปรึกษามีอยู่ 5 วิธีการด้วยกัน คือ

1. ออกคำสั่ง (Tell)

คุณออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรให้สมชายขายบัตรเครดิตและสินเชื่อ โดยกำหนดเป้าหมายการขายในระยะ 3 เดือนแรก แต่ก่อนลงมือขายให้สมชายเข้ารับการอบรมเรื่องบัตรเครดิตและสินเชื่อ ก่อน 3 วันและทดลองขาย 3 เดือน

2. ขายความคิด (Sell)

คุณจะต้องออกแรงพยายามหาทางจูงใจให้สมชายเห็นว่าการขายบัตรเครดิตและสินเชื่อ ไม่ยาก นอกจากทางคุณจะช่วยให้สมชายเข้ารับการอบรมแล้ว ทางบริษัทยังมีโปรแกรมการส่งเสริมบัตรเครดิตและสินเชื่อ อย่างเต็มที่ พยายามสร้างความมั่นใจให้สมชายเห็นจริงจังจะได้มีกำลังใจในการทำงาน

3. ปรึกษากัน (Consult)

เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน โดยที่คุณในฐานะเจ้านายจะถามอย่างเปิดเผย เพื่อที่จะหารายละเอียดและคุณจะต้องตั้งใจฟัง นำมาวิเคราะห์ ปรึกษา เพื่อหาแนวทางร่วมกัน ที่จะช่วยให้สมชายขายบัตรเครดิตและสินเชื่อ ได้และไม่มีปัญหาที่จะกระทบถึงครอบครัว คือ บุตรสองคนของสมชายที่กำลังเรียนอยู่ในโรงเรียนชั้นนำ

4. ร่วมกันทำ (Join)

คุณในฐานะหัวหน้าผู้นำอาจจะแสดงให้สมชายเห็นว่าการขายบัตรเครดิตและสินเชื่อ ไม่ยาก เมื่อคุณแสดงแล้วก็ให้สมชายเริ่มลองขายดูบ้าง ถ้ามีปัญหาอุปสรรคอะไรก็ช่วยกันแก้ไขต่อไป

5. มอบหมาย (Delegate)

คุณมอบความรับผิดชอบให้สมชาย โดยการบอกให้สมชายทราบ ว่าคุณมีความเชื่อมั่นในความสามารถของสมชายและจะรับผิดชอบร่วมกัน

คุณจะให้คำปรึกษาดังวิธีไหนดี ?