



เทคนิค

**การ
ขาย**

ที่ประสบความสำเร็จ

สุดยอดเคล็ดลับการขายที่จะทำให้คุณ

★ ขายได้! ★ ขายดี! ★ ขายเก่ง!

เทคนิคการขายที่ประสบความสำเร็จ

ผู้เขียน : สมชาติ กิจยรรยง

ราคา 150 บาท

พิมพ์ครั้งที่ 1 : กุมภาพันธ์ 2555

สงวนลิขสิทธิ์โดย : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ต จำกัด

จัดพิมพ์และ

จัดจำหน่ายโดย : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ต จำกัด

2387 อาคารรวมทุนพัฒนา ถนนเพชรบุรีตัดใหม่

แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

โทร. 0-2718-1821 (10 คู่สาย)

แฟกซ์ : 0-2718-1831, 0-2318-4809

<http://www.expernetbooks.com>

e-mail: public@expernetbooks.com

พิมพ์ที่ : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด

โทร. 0-2401-9401

ข้อมูลทางบรรณานุกรมหอสมุดแห่งชาติ

สมชาติ กิจยรรยง.

เทคนิคการขายที่ประสบความสำเร็จ.--กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ต, 2555.

212 หน้า.

1. การขาย. I. ชื่อเรื่อง.

658.85

ISBN 978-974-414-213-9

พิมพ์บน
กระดาษนอนสายตา
www.greenread.com



หากมีข้อผิดพลาดเนื่องจากการพิมพ์ สามารถนำมาเปลี่ยนได้ที่สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เน็ต
ในกรณีที่ต้องการซื้อเป็นจำนวนมาก เพื่อใช้ในการสอน การฝึกอบรม การส่งเสริมการขาย
หรือเป็นของขวัญพิเศษ กรุณาติดต่อสอบถามราคาพิเศษได้ที่ โทร. 0-2718-1821 (10 คู่สาย)

คำนิยม

ปัจจัยที่จำเป็นนั้นได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และ ยารักษาโรค เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานซึ่งมนุษย์ทุกคนต้องใช้ เจก เซ็นกับหนังสือ *เทคนิคการขายที่ประสบความสำเร็จ* เล่มนี้ ที่ เป็นความรู้ ขั้นพื้นฐานอันเฉียบขาดสำหรับทุกคนซึ่งถ่ายทอดจากอาจารย์สมชาติ กิจยรรยง ผู้ที่เพียบพร้อมด้วยประสบการณ์ออกมาบอกเล่าชี้แนะใน รูปแบบและวิธีการขายให้ทันกับกระแสของการเปลี่ยนแปลงทางด้านการ ตลาดที่ผันแปรไป ซึ่งในเล่มได้กล่าวถึงบันไดสู่ความสำเร็จในอาชีพขาย ตอนหนึ่งว่า “หมั่นติดตามการเคลื่อนไหวทางการตลาดที่มีการแข่งขัน กันอยู่เสมอ และพร้อมที่จะตอบรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิด ขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของเทคนิคหรือยุทธวิธีการขายให้เหมาะสม กับสถานการณ์”

เนื้อหาของหนังสือเล่มนี้สอดคล้องกับการขายยุคใหม่ในหัวข้อ เรื่องที่กล่าวถึงหลาย ๆ วิธีในการแสวงหาผู้มุ่งหวัง และวิธีการพัฒนา ให้ก้าวหน้าไปสู่การเป็นลูกค้า ในสมัยใหม่การซื้อหรือการเป็นลูกค้าอาจ จะลดขั้นตอนลงไปบ้าง คือเขาอาจจะเป็นบุคคลธรรมดาทั่ว ๆ ไป ที่ ติดต่อขอข้อมูลสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ผ่านมาทางระบบอินเทอร์เน็ต จากนั้นก็กลายเป็นผู้ซื้อหรือลูกค้าเลยก็เป็นไปได้ โดยใช้ **การตลาด แบบดึงดูด (Attraction Marketing)** หรือการทำการตลาดกับสังคมออนไลน์ และใช้ระบบที่สนับสนุนสังคมออนไลน์ social network ที่ท่าน ต้องเลือกกว่าจะใช้เครื่องมืออะไรบ้างในอินเทอร์เน็ต อย่างเช่น youtube facebook hi5 myspace หรือวิธีอื่นๆ ที่ท่านถนัด หรือแม้กระทั่งใน กระทุ้งต่าง ๆ

หนังสือเล่มนี้มีเนื้อหาพื้นฐานการขายที่ยอดเยี่ยม ซึ่งได้กล่าวถึงเทคนิคสุดยอดในการสรุปการขายเพื่อให้ลูกค้าตอบรับที่คุณสมบัติกิจกรรมง ไม่เคยกล่าวถึงในเล่มอื่นมาก่อน เช่น การกล่าวถึงการใช้ภาษาทางกายควบคู่กับจิตวิทยาการขาย ซึ่งทั้งสำคัญและจำเป็นสำหรับผู้ต้องการเสริมสร้างความเป็นนักขายที่ลึกซึ้งทั้งทฤษฎีและวิธีปฏิบัติหรือบุคคลทั่วๆ ไปที่ต้องการอ่านแล้วสามารถนำไปใช้ในการเสนอขายได้นั้น หนังสือเล่มนี้ก็ถือว่าใช่เลย หรือถ้าท่านอยู่ในธุรกิจต้องจำหน่ายหรือขาย ก็จะทำให้เก่งในการขายได้ หรือแม้แต่ธุรกิจขายตรงหรือธุรกิจเครือข่ายที่เน้นการสร้างมวลชน สร้างคนในเครือข่าย ก็ยังมีผู้จำหน่ายหรือนักขายตรงอีกมากที่อยากขายได้หรือขายเป็น เพียงแต่ไม่รู้วิธีการเท่านั้น

สำหรับผู้บริหารการตลาดที่ต้องการเสริมสร้างพื้นฐานการขายให้เข้าใจก็ควรจะเรียนรู้ถึงสิ่งเหล่านี้เช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ทำหน้าที่ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมพัฒนาพลังนักขาย ก็สามารถที่จะใช้หนังสือเล่มนี้เป็นคู่มือได้อย่างยอดเยี่ยมทีเดียว

ไพบูลย์ สารานุกฤติ

ประธานกรรมการ บริษัท ไพบูลย์ แอนด์ ซันส์ คอนซัลแตนท์ จำกัด

ประธาน สถาบันธุรกิจเครือข่ายเอเชีย
(Asia Network Business Institute)

คำนำ

“ไม่มีใครขึ้นสู่ที่สูงได้โดยไม่ต้องผ่านบันไดขั้นต่ำก่อน” เหมือนกับการสร้างที่มีรากฐานหรือพื้นฐานที่แข็งแกร่งย่อมจะทำให้สิ่งที่ก่อสร้างต่างๆ เช่น บ้าน ดิกรหรืออาคารนั้นมีความมั่นคง สินค้า ผลิตภัณฑ์หรือบริการเกือบทุกรายการจะต้องมีการเผยแพร่ไปยังบุคคลทั่วไปเพื่อให้พวกเขาตัดสินใจเป็นเจ้าของหรือกรรมสิทธิ์ด้วยการซื้อขาย หนังสือเล่มนี้ได้เขียนขึ้นมาด้วยความตั้งใจที่จะมอบให้เป็นมรดกในการทำงานแก่นักขายรุ่นหลังๆ ตัวอักษรที่จารึกอยู่ในหนังสือเล่มนี้นั้นเกิดจากการที่ผู้เขียนได้คลุกคลีอยู่กับงานขายมาตลอดตั้งแต่ปี 2522 เป็นต้นมา ในส่วนของเนื้อหาของหนังสือเล่มนี้จะพัฒนารูปแบบวิธีการขายหรือการตลาดไปตามลำดับให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไป จากการที่ผู้เขียนเคยทำงานการขายและบริหารงานขายมานานทำให้ได้รับประสบการณ์ตรง รวมทั้งมีการถ่ายทอดพัฒนานักขายวงการต่างๆ มานานหลายปี จนเกิดความมั่นใจ และเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือเล่มนี้จะ เป็นเสมือนลายแทงที่จะพาตัวท่านไปสู่หนทางที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งมีอยู่หลายทาง ส่วนจะเร็วหรือช้าก็ขึ้นกับตัวท่าน และนี่ก็เป็นทางลัดทางหนึ่งที่จะช่วยให้ท่าน ขายได้ ขายดี ขายเก่ง จนได้รับสมญานามว่าเป็นยอดนักขายได้ จะทำให้ท่านนั้นเก่งงาน เก่งในการติดต่อกับบุคคลต่างๆ ในสังคม นั้นหมายความว่าถึงลูกค้านั่นเอง

หนังสือเล่มนี้ก็ไม่ต่างกับตำราสอนว่ายน้ำ สอนขี่จักรยาน สอนขับรถยนต์ คือจะไม่เกิดประโยชน์อะไรกับท่านเลย หากหนังสือเล่มนี้ถูกอ่านจบแล้วไม่ลงมือกระทำ เพียงแต่อยากจะบอกกับท่านว่า เมื่อท่านได้อ่านลายแทงแล้ว รู้แล้ว เห็นแล้ว ต้องทำทันที นับจากวันนี้เป็นต้นไป ความสำเร็จก็จะเป็นของท่านเองอย่างไม่ต้องสงสัย

ด้วยความปรารถนาดี

สมชาติ กิจยรรยง

สารบัญ



คำนิยม	3
คำนำ	5
บทที่ 1 ความเข้าใจเบื้องต้นในอาชีพงานขาย	11
คุณสมบัติของนักขายที่ดี	12
บันได 10 ขั้นสู่ความสำเร็จของอาชีพขาย	13
คุณลักษณะนักขายยุคใหม่	14
คุณสมบัติโดยรวมของยอดนักขายมืออาชีพ	15
บทที่ 2 งานขายให้อะไรกับชีวิต	17
เราได้อะไรจากงานขาย	21
งานและอาชีพการขายคืออะไร	21
ความสำเร็จของนักขายกับงานขายวัดกันตรงไหน	23
บทที่ 3 นักขายที่เด่นเขาเป็นอย่างไร	25
ลักษณะนักขายที่เด่นๆ 10 ประการ	25
บทที่ 4 สร้างเสน่ห์ในการขาย	31
10 วิธีและวิถีทางให้ตัวเราเข้าไปนั่งในหัวใจลูกค้า	32
บทที่ 5 อาวุธของนักขายทำให้กลายเป็นเงิน	39
เครื่องมือหรืออาวุธของนักขาย 10 ประการ	39
ประโยชน์ของการใช้อุปกรณ์ในการขาย	44
บทที่ 6 ทลายวิธีในการแสวงหาผู้มุ่งหวัง	47
เทคนิค 12 วิธีในการแสวงหารายชื่อผู้มุ่งหวัง	
เป็นลูกค้า	48
นิสัยแห่งความสำเร็จในการแสวงหาผู้มุ่งหวัง	53

บทที่ 7	จงวิเคราะห์ลูกค้าก่อนออกขาย	55
	หาข้อมูลฐานะทางการเงิน	56
	วิเคราะห์อำนาจการตัดสินใจ	56
	เทคนิคการสร้างความต้องการ	58
	จังหวะเวลาเข้าพบที่เหมาะสม	59
	วิจัยภูมิและสุขภาพ	60
	การหาข้อมูลจากลูกค้าผู้มุ่งหวัง	62
บทที่ 8	การเตรียมการก่อนออกสนามการขาย	63
	เทคนิคการเตรียมการต่างๆ ก่อนเสนอขาย	63
บทที่ 9	การขายการนัดหมายและการขายทางโทรศัพท์	71
	ทำไมจึงควรนัดหมาย	72
	ก่อนจะกดโทรศัพท์หรือนัดหมาย	74
	สิ่งที่ควรทำก่อนจะกดโทรศัพท์เพื่อนัดหมาย	
	หรือขายไปยังลูกค้า	75
	ขั้นตอนการโทรศัพท์นัดหมาย	77
	การแก้ไขปัญหาในการนัดหมาย	81
	ข้อแนะนำขณะพูดนัดหมายทางโทรศัพท์	84
	เล็กๆ น้อยๆ เกี่ยวกับการพูด	85
บทที่ 10	เทคนิคการขายตนเองก่อนการขายสินค้า	87
	เทคนิคในการขายตนเอง 13 ประการ	88
บทที่ 11	จงขายผลประโยชน์ของสินค้าก่อนขายสินค้า	95
	สูตร 10 ป. ในการขายผลประโยชน์สินค้า	96

บทที่ 12	ดูใจผู้ซื้อก่อนการตัดสินใจนำเสนอ	101
	แนวทางตรวจสอบใจผู้ซื้อ 6 ประการ	102
บทที่ 13	ศิลปะการพูดเพื่อการขายที่ทรงประสิทธิภาพ	107
	พูดอย่างไรจึงจะขายได้	109
	หลักการพูดที่ประสบความสำเร็จ	114
	พูดแล้วขายไม่ได้เพราะอะไร	117
บทที่ 14	เปิดการขายอย่างไรจึงจะปิดการขายได้ดี	119
	18 วิธีเสริมสร้างบรรยากาศในการขายที่ดี	120
บทที่ 15	เตรียมเผชิญลูกค้าประเภทต่างๆ	129
	วิธีการรับมือกับลูกค้าประเภทต่างๆ	129
	ลูกค้า 9 ประเภทที่นักขายต้องเผชิญ	137
บทที่ 16	108 ปัญหาข้อโต้แย้งและการทำลายกำแพงปฏิเสธ	139
	เหตุผลที่ลูกค้าโต้แย้ง	140
	การเตรียมตัวเตรียมใจในการเผชิญข้อโต้แย้ง	141
	การจัดการก่อนตอบข้อโต้แย้ง	142
	ทำอย่างไรให้ข้อโต้แย้งเบาบางลง	143
	เมื่อลูกค้ามีข้อโต้แย้งจะทำอย่างไรดี	144
	ข้อโต้แย้งที่พบบ่อยและแนวทางแก้ไข	146
	7 เทคนิคในการจัดการกับข้อโต้แย้ง	147
บทที่ 17	การปิดการขายอย่างไรให้ได้ใบสั่งซื้อ	151
	พื้นฐานการปิดการขายที่ควรจะมีไว้	152
	บุคลิกภาพและชีวิตของนักปิดการขายที่ดี	153

สูตรแม่แบบของการปิดการขาย	154
เราควรปิดการขายเมื่อใด	157
การทำให้การปิดการขายง่ายขึ้น	158
ศิลปะและเทคนิคในการปิดการขาย 8 วิธี	161
ทำไมจึงปิดการขายได้ยากเย็น	167
บทที่ 18 การบริการหลังการขายของนักขายสมัยใหม่	169
ผลของการให้บริการที่ดีของนักขาย	170
วิธีการ 12 แบบ เพื่อให้บริการเป็นเลิศ	170
ข้อเท็จจริง 12 ประการของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการ	177
บทที่ 19 สัจธรรมของการขาย	179
ทางแห่งความสำเร็จในงาน	180
ทางแห่งมิตรภาพ	182
ทางแห่งความเป็นผู้นำ	186
บทที่ 20 มารยาทและจรรยาบรรณของนักขาย	191
มารยาทของนักขาย	191
จรรยาบรรณของนักขาย	193
บทที่ 21 ชุกจุดอ่อน แต่ไม่ซ่อนจุดแข็งในงานขาย...ทำอย่างไร	195
เราทราบจุดอ่อนได้อย่างไร	196
จุดอ่อนที่มีและวิธีการแก้ไข	199
เกี่ยวกับผู้เขียน	208



ความเข้าใจเบื้องต้น ในอาชีพงานขาย

“งานขาย” เป็นอาชีพเก่าแก่อาชีพหนึ่งที่สร้างสรรค์สังคม และสร้างการดำเนินชีวิตของพลโลกอย่างมีคุณภาพ ด้วยความพึงพอใจในการแลกเปลี่ยน ไม่ว่าจะเป็น สินค้าต่อสินค้า หรือสินค้าต่อทรัพย์สิน หรือสินค้าต่อเงินตราสกุลต่างๆ

ถึงแม้กาลเวลาและยุคสมัยจะเปลี่ยนแปลงไป แต่แก่นแท้ของผู้ที่อยู่ในอาชีพ “งานขาย” (ซึ่งจะขอเรียกว่า “นักขาย”) ต่างก็ต้องการแสวงหาความสำเร็จในงานอาชีพของตนเสมอมา

เราจึงควรศึกษากันว่า ผู้ที่แสวงหาความเป็น “นักขายมืออาชีพ” นั้นจะต้องมีความเข้าใจในรูปธรรมของความสำเร็จในด้านใด



คุณสมบัติของนักขายที่ดี

จะต้องประกอบด้วย

1. จงเป็นนักขายทั้งตัวและหัวใจ มีใจรักงานขาย มีทัศนคติที่ดี ต่อสินค้า ต่อบริษัท ต่อลูกค้า และเพื่อนร่วมงานขาย
2. จงเป็นนักขายที่เข้าใจสินค้า เข้าใจระบบงานขายและวิธีการขาย มีความมั่นใจในตัวเอง และมั่นใจในธุรกิจนี้
3. จงเป็นนักขายที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ ขยันพบปะและกล้าที่จะพบกับคนแปลกหน้า มีความกระตือรือร้น ทุ่มเทให้กับงาน หมั่นหาผู้มุ่งหวัง ทั้งลูกค้าศูนย์อภิทธิพล หรือผู้ร่วมงานใหม่เพิ่มเติมเรื่อย ๆ
4. จงเป็นนักขายที่ทำงานอย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จ มีการวางแผนการขาย มีเป้าหมายส่วนตัวที่จะทำงานขาย เพื่อพิชิตยอดขายให้ชนะผลงานในอดีตตลอดเวลา
5. จงเป็นนักขายที่หมั่นสำรวจและปรับปรุงตนเองอยู่ตลอดเวลา ปรับปรุงทั้งบุคลิกภาพภายนอก การพูด การแต่งกาย ความสุภาพ ตลอดจนนำวิธีการขายของคนอื่น ๆ ที่ประสบความสำเร็จออกไปใช้บ้าง
6. จงเป็นนักขายที่ดี มีคุณภาพ มีผลงานสม่ำเสมอ มีจรรยาบรรณในอาชีพขาย มีศักดิ์ศรี มีคุณธรรมในจิตใจและใฝ่หาความรู้อยู่เสมอ



บันได 10 ขั้นสู่ความสำเร็จของอาชีพขาย

การก้าวไปสู่ความสำเร็จในอาชีพขายนั้น มีบันไดที่ทุกคนพึงต้องก้าว ต้องปฏิบัติอยู่อย่างสม่ำเสมออย่างน้อยถึง 10 ขั้น ดังนี้

1. ศึกษาเรื่องทั่วๆ ไปเกี่ยวกับบริษัทเสียก่อน เช่น ประวัติความเป็นมา นโยบาย ระบบงาน การจ่ายผลประโยชน์ ฯลฯ
2. ศึกษาและทำความรู้จัก ทำความเข้าใจกับตัวสินค้าที่จะเสนอขาย รวมทั้งการบริการต่างๆ เกี่ยวกับตัวสินค้า เช่น ของแถม การรับประกัน ฯลฯ
3. พยายามทำความเข้าใจถึงเทคนิคและวิธีการแบบต่างๆ เช่น การขายแบบเงินสด การขายแบบเงินผ่อน เงื่อนไขต่างๆ ในการขาย ฯลฯ
4. จงเตรียมพร้อมเสมอสำหรับเครื่องมืออุปกรณ์ในการขาย เช่น แค็ตตาล็อก ตัวอย่างสินค้า เอกสารต่างๆ ฯลฯ
5. จงสร้างอาณาจักรลูกค้าของท่านให้กว้างขวางและหมั่นพบปะกับบุคคลต่างๆ เพื่อเสนอขายสินค้า ศึกษาวิถีตลอดจนแนวทางการหาลูกค้าให้เข้าใจ
6. เมื่อท่านนั่งต่อหน้าลูกค้าแล้ว จงสร้างความประทับใจและความเชื่อถือให้แก่ลูกค้า มีความเชื่อมั่นในตัวท่านเพิ่มขึ้นให้ได้ อาทิ ความตรงต่อเวลา ความสุภาพเรียบร้อย ความสามารถทางการสาธิต อธิบายข้อแนะนำในการใช้สินค้า และวิธีการรักษา ฯลฯ
7. จงระลึกเสมอว่าเมื่อท่านทำงานขายต้องอย่าโก่งลูกค้า อย่าโก่งบริษัท และอย่าโก่งเพื่อนร่วมงาน (อาชีพ)