

7 เทคนิคจิตวิทยาการขายขั้นสูง: จากหนังสือ ขาย 100 คนได้ 99 คน

ทำไมบางคนถึงสามารถปิดการขายได้เกือบทุกครั้ง ขณะที่บางคนกลับไม่สำเร็จ? เคล็ดลับอยู่ที่การใช้จิตวิทยาการขายที่เข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง การขายที่มีประสิทธิภาพเริ่มต้นจากการเน้นผลลัพธ์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้สินค้า ไม่ใช่การขายคุณสมบัติของสินค้าโดยตรง เราจะมาฉีกสูตรขายให้คุณเข้าใจง่ายๆ กับ 7 เทคนิคที่ช่วยให้ยอดขายเติบโตแบบก้าวกระโดด

1. ขายผลลัพธ์ ไม่ใช่ตัวสินค้า สิ่งที่คุณขายมักพลาดคือการเน้นขายสินค้าหรือบริการ แต่จริงๆ แล้วลูกค้าต้องการผลลัพธ์จากการใช้สินค้า ฟังลูกค้าก่อนขาย การฟังลูกค้าอย่างละเอียดเป็นกุญแจสำคัญในการขาย เพราะจะช่วยให้คุณเข้าใจปัญหาและความต้องการของลูกค้าได้ชัดเจนขึ้น และทำให้สามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของเขา ใช้คำถามที่กระตุ้นจินตนาการ ถามคำถามที่ช่วยให้ลูกค้าจินตนาการถึงชีวิตที่ดีขึ้นหลังจากใช้สินค้าของคุณ การกระตุ้นจินตนาการช่วยเพิ่มแรงดึงดูดใจให้การซื้อ เล่าเรื่องราวลูกค้าคนอื่น การใช้ประสบการณ์จากลูกค้าคนอื่นที่ประสบความสำเร็จหลังจากใช้สินค้า จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและทำให้ลูกค้ารู้สึกที่ "ถ้าเขาทำได้ เราก็ทำได้" เน้นขายในสิ่งที่ลูกค้าต้องการจริงๆ ลูกค้าไม่ได้ซื้อสินค้าหรือบริการ แต่อยู่ที่สิ่งที่เขาต้องการ เช่น ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย หรือความน่าเชื่อถือ ดังนั้นควรเน้นขายผลลัพธ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ลูกค้า เมื่อพูดถึงสินค้า คุณควรสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ลูกค้าสามารถเห็นตัวเองในสินค้านั้น เช่น การพูดถึงการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือหรือชีวิตที่สะดวกสบาย ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่า การซื้อเป็นการตัดสินใจที่ดีด้วยตัวเอง และทำให้เขามั่นใจในการเลือกสินค้าของคุณ โดยการเน้นข้อดีที่เขาจะได้รับ ทุกครั้งที่ขายอะไร ลองถามตัวเองก่อนเสมอว่า ลูกค้าจะได้รับผลลัพธ์อะไรจากสินค้าของคุณ? ชีวิตเขาจะดีขึ้นอย่างไร? หากคุณสามารถสื่อสารผลลัพธ์นั้นได้ชัดเจน ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น แนนอนปรับใช้เทคนิคนี้ในธุรกิจของคุณ และคุณจะเห็นผลลัพธ์ที่ดีขึ้นทันที

ตัวอย่างจากประสบการณ์

ตอนที่ผมขายรถยนต์ใหม่ ๆ ผมพยายามอธิบายฟังก์ชันของรถมากเกินไป แต่ไม่ประสบผลสำเร็จ จนวันหนึ่งผมเริ่มถามลูกค้ามากขึ้น เพื่อเข้าใจความต้องการของเขา จากนั้นผมเริ่มพูดถึงชีวิตที่เขาจะมีหลังจากขับรถรุ่นนั้น เช่น การขับรถเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการทำธุรกิจ หรือความปลอดภัยสำหรับครอบครัว สิ่งเหล่านี้ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น

2. จีบลูกค้ำก่อนขาย การสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์กับลูกค้ำก่อน ที่จะเริ่มขายเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อสร้างความเชื่อใจและความชอบในตัวคุณ ลูกค้ำจะรู้สึกดีและมีโอกาสที่จะซื้อสินค้าจากคุณมากขึ้น ไม่ต่างจากการจีบใครสักคน การขอเป็นแฟนทันทีอาจทำให้โอกาสตกลงเป็นแฟนต่ำ แต่ถ้าคุณเริ่มจากการสร้างความสัมพันธ์ ลูกค้ำจะเปิดใจและยอมรับคุณมากขึ้น วิธีจีบลูกค้ำ:

- **ยิ้มให้ลูกค้ำ** การยิ้มคือการสร้างความประทับใจแรกที่ย่างและไม่มีต้นทุน ช่วยให้ลูกค้ำรู้สึกสบายใจและลดกำแพงในการคุยกับคุณ
- **หาจุดร่วมกับลูกค้ำ** หาความสนใจที่ตรงกัน เช่น ถ้าลูกค้ำใส่เสื้อทีมฟุตบอลที่คุณชอบ ลองพูดคุยเกี่ยวกับทีมฟุตบอลที่สนใจ จะทำให้ลูกค้ำรู้สึกว่าเรามีสิ่งที่เหมือนกัน
- **ชื่นชมลูกค้ำ** การชมลูกค้ำจะทำให้เขารู้สึกดี เช่น แทนที่จะเริ่มขายสินค้าทันที ลองชมการแต่งตัวหรือการทำสิ่งต่างๆ ของเขาก่อน ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้ำรู้สึกดีและเปิดใจให้มากขึ้น
- **ฟังและจดจำลูกค้ำ** การฟังลูกค้ำอย่างตั้งใจและจดจำรายละเอียดสำคัญจะช่วยให้คุณขายสินค้าได้ตรงจุดมากขึ้น ลูกค้ำจะรู้สึกว่าคุณสนใจเขาจริงๆ ไม่ใช่แค่ต้องการขายของ

3. ฟังมากกว่าพูด หลายคนคิดว่า การพูดเก่งคือการขายเก่ง แต่จริงๆ แล้วการฟังลูกค้ำมากกว่าพูด เป็นกุญแจสำคัญในการขายที่มีประสิทธิภาพ หากคุณมัวแต่พูดถึงสินค้าหรือบริการมากไป ลูกค้ำอาจจะเบื่อและไม่ได้เข้าใจสิ่งที่เขาต้องการจริงๆ การฟังมากกว่าพูดจะช่วยให้คุณเข้าใจลูกค้ำและนำเสนอสิ่งที่ตรงกับความต้องการได้ดียิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณขายคอร์สเรียนภาษาอังกฤษ แทนที่จะพูดรายละเอียดมากมาย ลองถามลูกค้ำ คุณมีประสบการณ์ในการเรียนภาษาอังกฤษมาก่อนหรือเปล่า แล้วรู้สึกยังไงบ้างกับการเรียนที่ผ่านมาแล้วครับ คุณพีคิดว่าอะไรคือความท้าทายที่สุดในการเรียนภาษาอังกฤษหรือครับ คุณพีอยากเรียนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์อะไรครับ ฟีกทักษะการฟัง

- ฟัง 80% พูดแค่ 20% ในการสนทนา
- ใช้คำถามเปิดให้ลูกค้ำเล่า เช่น ถ้าคุณขายอุปกรณ์ออกกำลังกาย ลองถามลูกค้ำว่า "คุณมีเป้าหมายในการออกกำลังกายยังไงบ้าง?" แทนที่จะถามว่า "คุณกำลังหาลู่วิ่งใช้ไหม?" การให้ลูกค้ำเล่าจะช่วยให้คุณได้ข้อมูลมากขึ้น
- การฟังอย่างตั้งใจ สบตาและพยักหน้าเพื่อแสดงว่าคุณฟังอย่างจริงจัง
- อย่ารีบเสนอวิธีแก้ปัญหาก่อนที่จะฟังจนเข้าใจปัญหาของลูกค้ำอย่างถ่องแท้
- ต้องสังเกตภาษากายและน้ำเสียงของลูกค้ำ เพราะบางครั้งลูกค้ำอาจพร้อมที่จะซื้อแล้ว แต่ถ้าคุณไม่สังเกตอาการ ก็อาจพลาดโอกาสในการปิดการขาย

4. ทำเป็นเล่นตัว เคยสังเกตไหมว่าเวลาจิบใครแล้วทำตัวเหมือนไม่สนใจ กลับทำให้เขาสนใจเรามากขึ้น? ในการขายก็เช่นกัน การ "เล่นตัว" ไม่ได้หมายถึงการไม่สนใจลูกค้า แต่หมายถึงการไม่ดูอยากขายจนเกินไป ซึ่งจะทำให้ลูกค้ารู้สึกสบายใจและเปิดใจมากขึ้น "ทำไมการเล่นตัวถึงสำคัญในขาย?"

ลองนึกภาพคุณเดินเข้าไปในร้านค้าแล้วพนักงานขายรีบวิ่งเข้ามาหาคุณและพูดว่า "วันนี้มีโปรโมชั่นพิเศษมากๆ คุณต้องสนใจแน่!" คุณจะรู้สึกอย่างไร? ส่วนใหญ่คงรู้สึกอึดอัดใช่ไหม? แต่ถ้าพนักงานทักทายคุณด้วยรอยยิ้มแล้วบอกว่า "ถ้าต้องการความช่วยเหลือบอกผมได้ นะครับ ผมจะยืนอยู่แถวนี้ให้เวลาคุณดูสินค้าก่อน" คุณจะรู้สึกสบายใจมากกว่า นี่แหละคือหลักการของการ "เล่นตัว" ในการขาย คือการไม่แสดงความกระหายอยากขายจนเกินไป แต่ยังพร้อมให้บริการลูกค้าเสมอ

วิธีการเล่นตัวในขาย

1. อย่ารีบเสนอสินค้า ให้ลูกค้าได้ดูสินค้าก่อน
2. ใช้คำพูดที่ไม่กดดันจนเกินไป
3. คุยกับลูกค้าแบบสบายๆ แสดงท่าทีว่าไม่รีบร้อน ถ้าลูกค้าไม่ซื้อก็ไม่ใช่ไร
4. ให้ลูกค้ามีทางเลือก อย่างบังคับให้ตัดสินใจทันที ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณขายประกัน แทนที่จะพูดว่า "คุณต้องทำประกันนะครับ" ลองพูดว่า "ถ้าพร้อมเราคุยรายละเอียดเพิ่มเติมได้นะครับ ถ้ายังไม่พร้อมไม่เป็นไรครับ เราสามารถนัดคุยกันอีกทีก็ได้"

การเล่นตัวในที่นี้คือ การให้ลูกค้ารู้สึกว่าเขามีอำนาจในการตัดสินใจโดยไม่ถูกกดดัน ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้ารู้สึกเปิดใจและอยากซื้อมากขึ้น การเร่งปิดการขายมักทำให้ลูกค้าหนี ดังนั้นการเล่นตัวอย่างมีสติจะทำให้การขายของคุณมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. ทำให้ลูกค้ารู้สึกสบายใจและเป็นผู้ตัดสินใจ การทำให้ลูกค้ารู้สึกสบายใจและเชื่อว่าพวกเขาคือผู้ตัดสินใจในกระบวนการซื้อ จะทำให้เขารู้สึกมั่นใจในการซื้อ และเพิ่มโอกาสในการปิดการขายและเพิ่มยอดขายได้มากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณฟังเรื่องราวชีวิตของลูกค้า คุณมักจะสนใจมากกว่าการพูดเรื่องทั่วไป การยกตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของลูกค้า จะทำให้พวกเขาเห็นภาพว่า สินค้าของคุณช่วยเขาได้อย่างไร

ตัวอย่าง:

หากคุณขายประกันสุขภาพและบอกว่า "ประกันนี้คุ้มครองค่ารักษาพยาบาลสูงสุด 1 ล้านบาท" ลูกค้าอาจไม่รู้สึกเชื่อมโยง แต่ถ้าคุณพูดว่า "คุณพี่ทำงานเป็นวิศวกรใช่ไหมครับ? สมมุติว่าคุณพี่ประสบอุบัติเหตุ ต้องผ่าตัดและพักฟื้น ประกันจะครอบคลุมค่ารักษาพยาบาลทั้งหมดและมีเงินชดเชยให้ด้วยครับ" ลูกค้าจะเข้าใจได้มากขึ้นและเห็นภาพชัดเจน ทำอย่างไรถึงจะยกตัวอย่างที่ตรงใจลูกค้า? การยกตัวอย่างที่เข้ากับลูกค้าได้

คุณต้องใช้เทคนิคการฟังมากกว่าพูด (เทคนิคที่ 3) เพราะการฟังช่วยให้คุณเข้าใจว่าลูกค้าต้องการอะไรและมีความเป็นมาอย่างไร เพื่อที่จะเลือกยกตัวอย่างที่สอดคล้องกับชีวิตของพวกเขา

6. สร้างความเร่งด่วน คุณเคยสังเกตไหมว่าเมื่อมีโปรโมชั่นวันสุดท้าย เรามักรู้สึกอยากซื้อมากขึ้น? นั่นเพราะธรรมชาติของคนเรามักไม่อยากพลาดโอกาสดีๆ การสร้างความเร่งด่วนไม่ใช่การหลอกลูกค้า แต่ช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจได้ง่ายขึ้น เพราะถ้าปล่อยให้ลูกค้าคิดนานๆ พวกเขาอาจจะลืมและไม่กลับมาซื้อ การใช้เทคนิคนี้จะช่วยเพิ่มยอดขายได้มากขึ้นอย่างแน่นอน

ตัวอย่าง:

หากคุณบอกลูกค้าว่า "ไม่ต้องรีบตัดสินใจ คิดดูก่อน" ลูกค้าอาจจะเลื่อนการตัดสินใจไปเรื่อยๆ แต่ถ้าบอกว่า "โปรโมชั่นนี้มีถึงวันนี้วันสุดท้ายครับ พรุ่งนี้ราคาจะขึ้นแล้ว" ลูกค้าจะรู้สึกต้องตัดสินใจทันที

บางคนอาจสงสัยว่าการสร้างความเร่งด่วน จะขัดกับเทคนิคที่ 4 ที่ให้เล่นตัวและไม่กดดันลูกค้า คำตอบคือ คุณต้องทำให้ทั้งสองเทคนิคสมดุลกัน ตัวอย่างเช่น เมื่อเริ่มต้นสนทนาควรให้ลูกค้าได้พิจารณาเองก่อน (เล่นตัว) แต่เมื่อเริ่มเห็นความสนใจแล้ว ค่อยเพิ่มความเร่งด่วนในท่าทางและน้ำเสียงที่สบายๆ

วิธีสร้างความเร่งด่วน:

1. กำหนดเวลาที่จำกัด เช่น "โปรโมชั่นนี้มีถึงสิ้นเดือนนี้เท่านั้น"
2. จำกัดจำนวนสินค้า เช่น "เหลือเพียง 5 ชิ้นสุดท้ายเท่านั้น"
3. เสนอของแถม สำหรับคนที่ตัดสินใจเร็ว เช่น "หากตัดสินใจวันนี้จะได้รับส่วนลดเพิ่ม 10,000 บาท"
4. ใช้คำพูดที่สร้างความรู้สึกเร่งด่วน เช่น "โปรโมชั่นพิเศษนี้หมดแล้วหมดเลย"

ข้อควรระวัง: ความเร่งด่วนต้องเป็นจริง หากคุณโกหกลูกค้าอาจทำลายความน่าเชื่อถือของคุณในระยะยาว

7. ทำเหมือนลูกค้าตัดสินใจแล้ว คุณเคยรู้สึกไหมว่าบางครั้ง เราเผลอตัดสินใจซื้อสินค้า ทั้งที่ยังไม่ทัน คิด? นี่คือเทคนิคที่จะช่วยปิดการขายได้โดยที่ลูกค้าไม่รู้ตัว ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณกำลังขายรถ แทนที่จะถามลูกค้าว่า "คุณพื๋อยากซื้อรถใหม่ครับ?" ลองถามว่า "คุณพื๋จะเลือกสีอะไรดีครับ?" การถามแบบนี้จะทำให้ลูกค้าจินตนาการถึงตัวเองเป็นเจ้าของรถคันใหม่ทันที หรือถ้าคุณขายโทรศัพท์มือถือ แทนที่จะถามว่า "สนใจรุ่นนี้ไหมครับ?" ลองถามว่า "คุณพื๋จะเลือกรุ่นหน้าจอ 6 นิ้วหรือ 6.5 นิ้วดีครับ?" หรือถ้าขายประกัน แทนที่จะถามว่า "คุณพื๋สนใจทำประกันไหมครับ?" ลองเปลี่ยนเป็น "คุณพื๋อยากให้ประกันเริ่มคุ้มครองตั้งแต่วันไหนครับ?"

เทคนิคนี้จะช่วยให้ลูกค้าเริ่มจินตนาการถึงการใช้สินค้าหรือบริการของคุณ ซึ่งจะเพิ่มโอกาสในการปิดการขายได้มากขึ้น แต่ต้องสังเกตปฏิกิริยาของลูกค้า หากพวกเขาดูไม่สบายใจ ให้คุณถอยกลับมาสร้างความสัมพันธ์และให้ข้อมูลเพิ่มเติม เทคนิคทั้ง 7 ข้อนี้เป็นศิลปะในการเข้าใจจิตวิทยาของลูกค้า และการให้คุณค่ากับพวกเขา การใช้เทคนิคเหล่านี้ด้วยความจริงใจและมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ดีที่สุด หากคุณใช้เทคนิคเหล่านี้อย่างมีจริยธรรม คุณจะไม่ได้แค่เพิ่มยอดขาย แต่ยังสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า สร้างการบอกต่อและทำให้อธุรกิจของคุณเติบโตอย่างยั่งยืน