

หลัก 3E เพื่อพัฒนาด้านการขาย

บทความนี้เหมาะสำหรับผู้ที่มุ่งมั่นในการพัฒนาทักษะการขาย และตั้งใจจริงที่จะเป็นนักขายมืออาชีพ ไม่ว่าจะเริ่มต้นจากไม่มีพื้นฐาน หรือมีประสบการณ์แล้ว แต่ยังคงอยากเติบโตเร็วขึ้น ผมเองก็เริ่มต้นจากจุดที่ไม่มีมีความรู้ด้านการขายมาก่อน การขายครั้งแรกก็จะรู้สึกกลัว แม้กระทั่งการยกหูโทรศัพท์ แต่การเรียนรู้จากพี่ๆ และพยายามทำตามเป้าหมายของบริษัท ทำให้ฉันผ่านการทดลองงานมาได้ และในที่สุดการขายก็เริ่มเป็นเรื่องง่ายขึ้น ไม่ว่าคุณจะอยู่ในจุดไหน บทความต่อไปนี้จะแนะนำหลักคิดและทักษะที่นักขายเก่งๆ มี ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้คุณพัฒนาได้อย่างยั่งยืน หากทำได้ดี คุณจะก้าวสู่การเป็นนักขายที่เก่งขึ้นอย่างชัดเจน หลักการที่จะแนะนำคือ 3E ซึ่งจะช่วยให้คุณพัฒนาทักษะการขายอย่างมีประสิทธิภาพ

เริ่มที่ E ตัวแรก คือ **Effective Communication** หรือ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หลายคนอาจ มองว่านักขายที่เก่งต้องพูดเก่งหรือฟังเก่ง แต่แท้จริงแล้ว ทักษะทั้งสองนี้สำคัญเท่ากัน ในการขาย นักขายที่เก่งจะรู้ว่า การฟังนั้นสำคัญมาก เพราะเราจำเป็นต้องเข้าใจเป้าหมาย ความกลัว ความต้องการ และประสบการณ์ของลูกค้า ถ้าเราเข้าใจเรื่องเหล่านี้ได้ เราจะสามารถเสนอสิ่งที่ตอบโจทย์ให้ลูกค้าได้จริง ไม่ใช่ขายได้ครั้งเดียวเพียงเพราะลูกค้าเกรงใจ หรือลูกค้ากำลังต้องการอยู่พอดี

วิธีฝึกคือ ลองคุยกับคนอื่นโดยที่เราเป็นฝ่ายพูดเพียง 20% และให้คู่สนทนาเป็นฝ่ายพูด 80% การฝึกตั้งคำถามที่น่าสนใจและเปิดโอกาสให้คู่สนทนาได้แสดงออก จะช่วยให้เราเข้าใจเขามากขึ้น เทคนิคนี้เรียกว่า **TED-W** สรุปให้เข้าใจง่ายขึ้น:

TED-W เทคนิคการถาม

1. **T - Tell:** เริ่มต้นด้วยการขอให้ลูกค้าเล่าความต้องการหรือปัญหาที่พบ เช่น "ช่วยเล่าให้ฟังหน่อยได้ไหมคะ ว่าต้องการอะไรบ้าง?" หรือ "ไปดูมาจากที่ไหนบ้างคะ?" คำถามเหล่านี้ช่วยให้ลูกค้าเปิดใจพูดคุยมากขึ้น
2. **E - Explain:** ขอให้ลูกค้าอธิบายเพิ่มเติม เพื่อเจาะลึกความต้องการ "ช่วยอธิบายเพิ่มเติมได้ไหมคะ ว่าที่ผ่านมาเจอปัญหาอะไร?" หรือ "ต้องการอะไรเพิ่มเติม?" การถามแบบนี้ทำให้เราจับปัญหาได้อย่างลึกซึ้งมากขึ้น
3. **D - Describe:** ใช้คำถามที่ให้ลูกค้าขยายความและบอกลักษณะโดยละเอียด เช่น "ช่วยอธิบายสเปคที่ต้องการให้ชัดเจนขึ้นได้ไหมคะ?" วิธีนี้จะช่วยให้เราเห็นภาพและเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น
4. **W - 5W-H (What, Where, When, Who, Why, How):** ตั้งคำถามเพื่อเก็บข้อมูลรอบด้าน เช่น "ที่ไหน?" "เมื่อไหร่?" "ทำไมถึงต้องการตอนนี้?" และ "ลูกค้ามองว่าควรทำอย่างไร?" คำถามเหล่านี้จะทำให้เราเข้าใจภาพรวมของความต้องการลูกค้า

3E ทักษะที่ต้องมีเพื่อการขายที่ดี

1. **E1 - Effective Communication:** ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทั้งการฟังและการถาม ทำให้ลูกค้าเห็นว่าเราสนใจและเข้าใจสิ่งที่เขาพูด
2. **E2 - EQ (Emotional Intelligence):** ความมั่นคงทางอารมณ์ในการรับมือกับการปฏิเสธและความมั่นใจในตนเอง หากเราแสดงความมั่นใจ รับมือกับคำถามจากลูกค้าที่ดูว่าไม่น่าถาม ลูกค้าก็จะไว้วางใจและเชื่อมั่นในตัวเรา
3. **E3 - Empathy:** การเอาใจใส่และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า ตั้งแต่การเริ่มสนทนาถึงการนำเสนอสินค้า ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเราอยู่ข้างเดียวกันและช่วยแก้ไขปัญหาก็เรามี

การใช้ **TED-W** และ **3E** เป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการขายที่ดี ซึ่งไม่ใช่แค่ทักษะในการพูด แต่คือการสร้างนิสัยในการรับฟังและเข้าใจลูกค้าอย่างแท้จริง ฝึกฝนเทคนิคเหล่านี้จนเป็นธรรมชาติ แล้วการขายของคุณจะประสบความสำเร็จและยั่งยืน