



กลยุทธ์พิชิตใจลูกค้า

หากเราต้องการจะทำธุรกิจขึ้นมาสักหนึ่งธุรกิจ เราจะต้องมีการวางแผนการดำเนินงานธุรกิจที่รัดกุมโดยที่เราจำเป็นต้องคิดวางแผนให้รอบคอบในทุกจุดเพื่อที่จะให้ธุรกิจของเราประสบความสำเร็จ อาทิเช่น วางแผนทางด้านการเงิน การบัญชี จัดทำงบประมาณ ควบคุมดูแลบุคลากร วางแผนการตลาด หากกลยุทธ์ใหม่ แต่ใครหลายคนอาจจะลืมความสำคัญของสิ่งหนึ่งสิ่งไป ซึ่งมีความสำคัญมากไม่แพ้ปัจจัยที่กล่าวข้างต้น ซึ่งนั่นก็คือการให้ความสำคัญกับลูกค้านั่นเอง ลูกค้าเป็นปัจจัยหลักที่จะช่วยผลักดันธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ หากธุรกิจไหนสามารถครองใจลูกค้าได้เยอะและยาวนาน แน่แน่นอนความมั่นคงมั่งคั่งก็จะเข้ามายังธุรกิจนั้น แล้วเรามีหลักการอย่างไรบ้างที่จะสามารถดึงดูดใจลูกค้าให้มาใช้บริการกับเรา เราจึงต้องมีกลยุทธ์การพิชิตใจลูกค้าที่ดีแต่ตัวเอง

การที่เราจะมัดใจลูกค้าได้นั้นเราจะต้องมีกลยุทธ์ที่ดีเสียก่อน ซึ่งหลักในการมีกลยุทธ์ที่ดีนั้นมีมากมายหลายประเภท ซึ่งก็ต้องขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความสามารถของผู้ที่ใช้หลายคนเคยได้ยินคำว่า ลูกค้าคือพระเจ้า ซึ่งเชื่อว่าใครหลายคนโดยเฉพาะแผนกขายต่างเกิดทูนลูกค้าเปรียบเสมือนพระเจ้า ซึ่งถ้าลูกค้าต้องการสิ่งใด อยากรู้ได้อะไรแบบไหน เราก็พร้อมที่จะหาสิ่งเหล่านั้นมาตอบแทนลูกค้าทันที ตัวอย่างเช่นลูกค้าคนหนึ่งเดินเข้ามาที่จะเลือกซื้อสินค้า ด้วยความที่ลูกค้าคนนั้นเป็นคนที่ต้องการอะไรหลายๆอย่าง อยากรู้ได้นู่นอยากได้นี้ อยู่ตลอดเวลา ซึ่งหากเป็นพนักงานขายที่เกิดทูนนิยามตามที่กล่าวมา ก็จะต้องทำตามลูกค้าคนนั้นบอกทุกอย่าง อยากรู้ทำอะไรทำได้หมด ซึ่งบางครั้งมันเป็นเรื่องที่เกินขอบเขตจนเกินไป มันอาจนำมาซึ่งความท้อริตได้ ดังนั้นคำที่กล่าวว่าลูกค้าคือพระเจ้า จึงลืมนั่นไปเพราะมันเป็นนิยามที่เท่าจนเกินไปแล้ว ลักษณะแบบนี้เป็นงานเลือกใช้กลยุทธ์ที่ไม่ถูกต้องเพราะเชื่อในนิยามเดิมๆ

พูดถึงเรื่องกลยุทธ์พีชใจลูกค้าที่ดีนั้น จริงๆแล้วไม่ได้ยากเหมือนที่ใครหลายคนคิดเพราะว่าเทคนิคหลักๆในการมัดใจลูกค้ามีอยู่เพียงแต่ 4 หัวข้อหลักๆเท่านั้น คือ เทคนิคการเจรจาต่อรอง ความรู้ในตัวสินค้า การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพิ่มพรสวรรค์โดยพรแสวง

เทคนิคที่หนึ่งคือการเจรจา การเจรจาต่อรองเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะมันเป็นการสื่อสารระหว่างคนสองคนโดยตรง การเจรจาที่ดีจะทำให้เรามีชัยไปกว่าครึ่งเพราะหากเราเจรจาได้ดี เราก็สามารถมัดใจลูกค้าได้ง่ายนั่นเอง ทักษะในการเจรจานั้นเราสามารถสร้างมันและฝึกฝนมันขึ้นมาได้ทุกคนหากเรามีความพยายามมากพอ หลักในการเจรจาที่ดีนั้นมาหลายองค์ประกอบด้วยกัน เริ่มจากเราจะต้องเป็นผู้ฟังที่ดี เพราะว่าเมื่อลูกค้าได้เข้ามาหาเราแน่นอนว่า จะต้องถามว่าต้องการให้ช่วยอะไรไหม จากนั้นลูกค้าก็จะพูดสิ่งที่เค้าต้องการออกมาซึ่งเราควรจะต้องรับฟังให้ดีถูกต้องครบถ้วน พยายามเก็บทุกรายละเอียดให้ได้หมด หากเก็บได้ไม่ครบหรือไม่เข้าใจให้รับถามลูกค้ากลับไป เพื่อเราจะได้รับรู้สิ่งที่ลูกค้าคนนั้นต้องการ หลังจากนั้นก็จะตามมาด้วย เราจะต้องเป็นผู้พูดที่ดีเช่นกัน เราจะต้องให้คำแนะนำกับลูกค้าก่อน ซึ่งแน่นอนว่าจะต้องตรงประเด็นไม่อ้อมค้อม เพื่อแสดงให้ลูกค้าเห็นในสิ่งที่เค้าขาดหวังไว้ แล้วเราจะขายตอนไหนดีละ เรื่องของการขายนั้นเราไม่ควรที่จะพูดเกี่ยวกับการขายออกไปโดยตรง อย่างเช่นว่า โลชั่นชนิดนี้หอมและเหมาะกับคุณผู้หญิงมากซื้อเลยไหมคะ ลักษณะแบบนี้มันจะเป็นการจู่โจมมากจนเกินไปทำให้ลูกค้ารู้สึกอึดอัด อาจถึงขั้นเดินออกจากร้านไปเลยทันที สิ่งที่ถูกต้องที่ควรทำในกรณีนี้คือ เราควรเจรจายขายด้วยการแนะนำอย่างมีชั้นเชิงคือ โลชั่นกลิ่นกุหลาบนี้เหมาะกับผิวของคุณลูกค้ามาก ลองทดลองใช้สินค้าตัวอย่างดูได้ไหมคะ ไม่ซื้อไม่เป็นไรคะ แค่อายากให้ลองใช้ดูก่อน สินค้าตัวนี้ขายดีเป็นที่นิยมมากเพราะทำจากสมุนไพรไม่มีสารเคมี ราคาไม่แพงลองรับไปใช้ดูสักขวดไหมคะเพราะตอนนี้เหลือไม่มากแล้ว เป็นต้น เราจะเห็นได้ว่าการเจรจานั้นเราควรที่จะเพิ่มคำพูดการที่เกี่ยวกับการขายเข้าไป เพิ่มการโน้มตัวเข้าไปอยู่เรื่อยๆ มันจะทำให้บรรยากาศเป็นกันเอง หากลูกค้าไม่ตัดสินใจซื้อไม่เป็นไร เราควรที่จะกล่าววาทาสนใจยังใจก็กลับมาใหม่ได้เนะทางเรายินดีที่จะให้บริการอยู่เสมอคะ

เทคนิคที่สองคือ ความรู้ในตัวสินค้าที่เราจะต้องทำการขายหรือ product knowledge มันสิ่งที่สำคัญมากเพราะเราจะต้องใช้ตอบคำถามและโน้มตัวลูกค้าในการขาย ซึ่งถ้าเราไม่สามารถรู้รายละเอียดของสินค้าชนิดนั้นได้เราก็จะเสียโอกาสในการขายไปด้วยเลยทันที ตัวอย่างเช่น หากเราไม่ทราบสรรพคุณของตัวยาแต่ละชนิด เราจะไม่สามารถขายยานั้นได้

เลยเพราะเราไม่รู้ว่าชนิดไหนเหมาะสมกับใคร ซึ่งมันอาจนำไปถึงการผิดพลาดที่ร้ายแรง เช่น ลูกค้าที่ซื้อสินค้าไปใช้เกิดมีอาการแพ้ อันตรายถึงชีวิต เป็นต้น ดังนั้นเราจะไม่สามารถปิดการขายได้แน่นอนหากเราไม่รู้รายละเอียดของสินค้า



เทคนิคที่สามคือ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าแน่นอนว่าเป็นสิ่งจำเป็นในการปิดการขายได้ ซึ่งแน่นอนว่าความสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้เราเปิดการขายได้ง่ายและยังสามารถเพิ่มยอดการขายได้ด้วย แล้วมันทำอย่างไรละ ง่ายนิดเดียวคือ หากเราสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าคนนึงได้ ลูกค้าคนนั้นก็แนะนำเราไปยังลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการของเรา เราก็ต้องสร้างความสัมพันธ์ต่อกับลูกค้าใหม่ แล้วมันก็จะวนแบบนี้ไปเรื่อยๆ ส่วนวิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีมีอยู่อย่างเดียวคือการบริการที่จริงใจและใส่ใจกับลูกค้าเป็นพิเศษ หรือ good service mind หลักง่ายๆในการบริการที่ดีคือ สุภาพ ยิ้มแย้ม และใส่ใจลูกค้า เพียงแค่นี้เราก็จะสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้ลูกค้าได้แล้ว

เทคนิคสุดท้ายคือ การเพิ่มพรสวรรค์ในการขายโดยใช้พรแสวง การขายเป็นสิ่งที่ใครหลายคนคิดว่ายาก อาจจะเพราะความเชื่อที่ว่าไม่เหมาะกับบุคลิกของเรา ไม่อยากไปเจอผู้คนมากมาย โน้มหน้าคนไม่เก่ง อันที่จริงแล้วไม่มีใครเก่งมาตั้งแต่เกิดนอกเสียจากว่าคนคนนั้นจะมีพรสวรรค์ในการขายอยู่แล้วตั้งแต่แรกซึ่งบอกได้เลยว่าเราจะเจอคนประเภทที่เก่งมาตั้งแต่เกิดน้อยมาก เรื่องพวกนี้เราสามารถฝึกฝนกันได้ เราแค่ต้องมีความพยายามที่สูงกว่าคนอื่น ต้องอาศัยประสบการณ์หรือชั่วโมงบิน เราจึงจะสามารถเป็นผู้ขายที่เก่งได้ แต่ก่อนอื่นเลยเราควรจะต้องปรับทัศนคติของตัวเองในเรื่องการขายเสียก่อนเพราะเชื่อว่าคนส่วนมากพอได้ยินเรื่องการขายก็ขยาดกันพอสมควร วิธีการฝึกนั้นก็ไมยากเราสามารถเริ่มการขายจากคนใกล้ตัวก่อน เช่น ญาติสนิท มิตรสหาย



แต่อย่างจุ่มเลือกการขายมากเกินไปเพราะอาจจะทำให้เราเสียเพื่อนไปได้ ควรที่จะเป็นแวนะนำมากกว่า

ตัวอย่างเช่น เพื่อนคนหนึ่งเป็นหวัดอยู่บ่อยครั้ง เราควรจะแนะนำเค้าให้กินวิตามินซีบำรุงในแต่วันบ้าง ซึ่งเราก็ควรจะต้องแนะนำทุกประเภทของวิตามินซีว่าแบบเม็ดได้อย่างไรแบบน้ำได้อย่างไร จากนั้นเราก็ค่อยแนะนำสินค้าที่เราขายให้เค้าซื้อไปลองใช้ดู เราค่อยๆทำการขายแบบนี้ไปเรื่อยๆ จากนั้นเราจะเริ่มรู้แนวทางการขายที่เหมาะสมกับตัวเราได้อีก ในทุกเทคนิคที่กล่าวมานั้นเราควรที่จะต้องใส่ใจจุ่มจุ่มไปในทุกขั้นตอน เพราะเป็นสิ่งที่สำคัญในการเข้าถึงลูกค้าได้ตรงจุด และเราสามารถรู้วิธีการปฏิบัติและรับมือกับลูกค้าในทุกสถานการณ์และในแแต่ละคนได้ดี

เพราะฉะนั้นหากเราต้องการที่จะพิชิตใจลูกค้าให้อยู่หมัดนั้นเราจะต้องมีกลยุทธ์และเทคนิคมัดใจลูกค้าที่ดี แ่นอนว่าแแต่ละคนก็จะมีเทคนิคการมัดใจลูกค้าที่แตกต่างกันออกไป แแต่วิธีการคร่าวๆก็คือ การเจรจาและการสื่อสารที่ดีระหว่างเรากับลูกค้า การจุ่มจุ่มละเอียดของสินค้าทุกชนิดก่อนที่จะไปเสนอขายให้ลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า โดยการใส่ใจในทุกรายละเอียด และการให้บริการที่ประจ่มใจแแต่ละลูกค้าทุกคนเสมือนเป็นคนพิเศษ และการฝึกฝนทักษะการขายที่เหมาะสมกับตัวเรา ลองใช้กับบุคคลหลายๆประเภท ลองปรับเปลี่ยนรูปแบบการขายสินค้า การโน้มน้าวใจลูกค้า แแต่หากว่าเราพยายามขายจนสุดความสามารถแล้ว ก็ยังไม่สามารถปิดการขายได้ ก็ขอให้เราปล่อยผ่านไปแล้วกลับมาทวนหาจุดบกพร่องที่เราต้องแก้ไขแล้วลองปรับใช้กับลูกค้ารายต่อไป แแต่ถ้าพยายามแล้วยังไม่สามารถขายได้อีก ก็ขอแแค่ว่าอย่ายอมแพ้ เราต้องทำทัศนคติให้เป็นบวกเสมอเพราะไม่มีใครในโลกนี้เจอคน 10 คนแล้วสามารถปิดการขายได้ทั้งหมด 10 อยู่แล้ว หากเราปฏิบัติตามเทคนิคที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ เพียงเท่านั้นเราก็สามารถที่จะปิดการขายได้อย่างไม่ยาก