

ขาย 100 คน

..... 営業マンは「お願い」するな!.....

ซื้อ 99 คน

อะกิระ คะกะตะ เขียน
กิชรา รัตนาภิรัต คูโด แปล



๗๖๖

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๗ 166466-8
57256483x
1 2264941

อายุ 100 คน ชื่อ 99 คน

อะกิระ คะกะตะ

เจียน

กฤษรา รัตนภริต คุโด

แปล



สารบัญ

คำนำสำนักพิมพ์	(12)
อะกิระ คะกะตะ ในสายตาของผู้เข้าอบรม	(15)
บทนำ	I

บทที่ 1 การขายคืองาน “ขายให้” – ภาคปรัชญา 7

- ◆ “วิธีคิด” เป็นตัวกำหนดชะตาชีวิตของพนักงานขาย 8
- ◆ “การขายคืออะไร” 11
- ◆ ขายสิ่งที่ตนเองเชื่อว่าดี – มั่นใจใน “สินค้า” ที่ตนจะขายหรือไม่ 11
- ◆ เพื่อประโยชน์ของอีกฝ่าย – ถ้าอยากมีความสุขก็ต้องเติมเต็มอีกฝ่ายก่อน 14
- ◆ สร้างสถานการณ์ที่ไม่อาจปฏิเสธได้ – การที่ลูกค้าปฏิเสธไม่ได้แปลว่า “ไม่ต้องการ” 18
- ◆ “ขายให้” – พนักงานขายควรเป็น “นกกินไขควัก” ให้ลูกค้า 19
- ◆ เทคนิคการชักจูง – สุดยอดการขายเป็นอย่างไร 21
- ◆ ไม่จำเป็นต้องทำให้ลูกค้าอึดอัด 22
- ◆ ตั้งคำถามเพื่อให้อีกฝ่าย “รู้สึกขึ้นมาเอง” 23
- ◆ หากเข้าใจทฤษฎีการขาย ก็ไม่จำเป็นต้องใส่ใจเรื่องประสบการณ์ 24

บทที่ 2 การขายให้ได้ในทันที – ภาคทฤษฎี 27

- ◆ ทฤษฎี “การเจรจากับผู้คน” ในแบบของอะกิระ คะกะตะ 28

(1) การรุก 30

- ◆ การรุกคือหัวใจของการขาย 31
- ◆ เป็นเรื่องยากที่จะเอ่ยคำว่า “ไม่” กับพนักงานขาย ที่ให้ความรู้สึกที่ดี 32

◆ ฝ่ายที่แสดง “ประสิทธิผล” ได้จะเป็นฝ่ายถูกเสมอ	35
◆ เทคนิคการคุยที่ไม่มีวันโดนปฏิเสธในยามรุก	38
◆ พุดคุยฝ่ายเดียวจะให้ผลเป็นตรงกันข้าม	40
◆ วิธีเจาะกำแพงเข้าหาลูกค้าที่เป็นบริษัท	40
◆ วิธีเจาะกำแพงเข้าหาลูกค้าตามบ้านเรือน	43
◆ วิธีเจาะกำแพงเข้าหาลูกค้าโดยตรงผ่านอินเทอร์เน็ต	44
◆ จงคิดเสียว่าอินเทอร์เน็ตพึ่งอยู่	46
◆ วิธีเจาะกำแพงเข้าหาลูกค้าทางโทรศัพท์	47
◆ การเตรียมพร้อมเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการรุก	52
◆ “เตรียมพร้อม” สภาพจิตใจของตนเองก่อนการขาย	54
◆ กฎ 3 ข้อในการเตรียมพร้อมสุดแกร่งเพื่อให้ได้รับความไว้วางใจเป็นพิเศษ	55

(2) มนุษย์สัมพันธ์ 59

◆ หากต้องการยิงแม่ทัพ ให้ยิงม้าเสียก่อน	60
◆ ทุกคนโยยหา “ความรู้สึกเป็นคนสำคัญ”	61
◆ ใช้ประโยชน์จากทุกสิ่งที่ได้เห็น ได้ยิน ได้สัมผัส	63
◆ กระตุ้น “ความสบายใจในการคล้อยตาม” ของมนุษย์ เพื่อจัดการปฏิเสธ	64
◆ “ตั้งคำถาม” ให้มากกว่าชม	66
◆ เทคนิคการคุยเพื่อมนุษย์สัมพันธ์ 1 – ชมของตั้งโชว์ที่อยู่ที่ โถงหน้าบ้าน	67
◆ เทคนิคการคุยเพื่อมนุษย์สัมพันธ์ 2 – คุยเรื่องลูก	68
◆ เทคนิคการคุยเพื่อมนุษย์สัมพันธ์ 3 – ชมนาฬิกาข้อมือ	69
◆ เทคนิคการคุยเพื่อมนุษย์สัมพันธ์ 4 – ถามเรื่องราวเกี่ยวกับ ความสำเร็จ	72
◆ ใช้การดูลายมือ/โหงวเฮ้ง เพื่อย่นระยะห่างกับลูกค้า อย่างรวดเร็ว	73

(3) ความจำเป็น	76
◆ ออย่ารีบร้อนอธิบายเกี่ยวกับสินค้า!	77
◆ มอบ “ความยินดีและความกลัว” ให้แก่ลูกค้า	78
◆ ตัวอย่างการพูดคุยที่มอบ “ความยินดีและความกลัว” ให้แก่ลูกค้า	81
◆ สร้างเรื่องราวที่มีทั้งบวกและลบ	82
◆ ออย่าให้ดูแค้ตตาลีอกจนกว่าจะพูดถึงเรื่องความจำเป็น	82
◆ ใช้สมมุติเน้ตให้เป็นประโยชน์ในการเจรจาทางธุรกิจ	83
(4) การอธิบายสินค้า	84
◆ พนักงานขายที่ขายไม่ได้จะยังอธิบายสินค้ายี้ดยาว	85
◆ อธิบาย “ความหมาย” แทนอธิบายความจริง	87
◆ แค้ตตาลีอกไม่ได้มีไว้ให้พนักงานขายดู	88
◆ ทำให้อีกฝ่าย “ตกลง” ให้ได้ก่อนเริ่มอธิบายสินค้า	88
(5) เทคนิคการทดลองปิดการขาย	90
◆ ห้ามพูดว่า “สนใจไหมครับ” เด้ตขาด!	91
◆ เสนอสองทางเลือกล้อใจ เสมือนว่าอีกฝ่ายจะซื้อเน้้อยู่แล้ว	92
◆ ตัวอย่างสองทางเลือกรูปแบบต่าง ๆ	94
◆ “การลงความเห็นฝ่ายเดียว” คือสิ่งต้องห้ามในการทดลองปิดการขาย	95
◆ จากการทดลองปิดการขายแบบง่ายไปสู่การทดลองปิดการขายหลัก	95
(6) การปิดการขาย	97
◆ การปิดการขายคือไม้ตายของ “อะกิระ คะกะตะะ”	98
◆ ยากที่จะเอ่ยคำว่า “ไม่” ต่อผู้ที่กำลังพูดอย่างตื่นเต้ัน	99
◆ “ความตื่นเต้ันไม่เพียงพอ” ประโยคค้ดบ้ดำนานสุดยออดนักขายมืออฉมัง	100
◆ ถ้าไม่มีความตื่นเต้ันก็เป็นแค้ “คนธรรมดา”	102

บทที่ 3 วิทยาการปฏิเสหเป็นจริงเป็นจัง- ภาคทอบกกลับการปฏิเสห

105

- ◆ อย่าถึอการปฏิเสหของลูกค้ำเป็นจริงเป็นจัง 106
- ◆ คิดถึงค้ำพูดของอึกฝ้ายถึ้งด้านบวกและลบ 108
- ◆ เทคนิคการพูดทอบกกลับ 1-“ฝุงอยู่” 108
- ◆ เทคนิคการพูดทอบกกลับ 2-“ไม่มีเงิน” 109
- ◆ เทคนิคการพูดทอบกกลับ 3-“ลดราคาหน้อย” 110
- ◆ เทคนิคการพูดทอบกกลับ 4-“ติดต่อกับบริษัทอื่นไว้แล้ว” 110
- ◆ เทคนิคการพูดทอบกกลับ 5-“มีคนรู้จัก” 111
- ◆ เทคนิคการพูดทอบกกลับ 6-“ขอคิดดูก่อน” 112
- ◆ เลือกลงใช้ของสมนาคุณให้ถูกจังหวะ 113
- ◆ อย่าลึ่มติด “อมยึ่ม” ไปด้วยเวลาติดต่อกับลูกค้ำที่เป็นครอบครวั 115
- ◆ การปฏิเสหอย่าง “ไร้ช่องโหว่” ที่ย้งจำได้จนบัดนี้ 116
- ◆ ใช้วิธีการพูดแบบ “เห็นด้วย แต่ว่า” เพื่อทลายการปฏิเสห
ในพริบตา 117
- ◆ บางครั้งก็ต้องกลงเลือกลงถึ้งวิธี “เห็นด้วย แต่ว่า”
เพื่อบรรลูลูกการกิจของพนักงานขาย 119
- ◆ ควรบอกข้อเสียของสินค้ำหรือไม่มี 120
- ◆ เพียงเพิ่มค้ำว่า “ขอประทานโทษนะครวั” ท่าทีของลูกค้ำ
จะเปลี่ยนจากหน้ามือเป็นหลังมือ 122
- ◆ ประสิทธิภาพจากการร่ายมนตร์ใส่ค้ำว่า “หน้อย” หรือ “อึะ”
ลงในบทสนทนา 123

บทที่ 4 ควบคุมเจตนาธรรมงอวอิกฝ้ายให้ได้ดังใจนึก- ภาคเคล็ดลับขั้นสุดยอด

125

- ◆ เคล็ดลับขั้นสุดยอดในการควบคุมเจตนาธรรมงอวอิกฝ้าย
ให้ได้ดังใจนึกคืออะไร 126

(1) แสดงความรัก 128

- ◆ หากความสัมพันธ์กับ “ผู้คน” เป็นไปได้อย่างราบรื่น
คนเราก็จะพอใจกับชีวิต 129
- ◆ มนุษย์เห็นตนเองสำคัญที่สุด แต่ทุกสิ่งย่อมมีลำดับ 130
- ◆ จงคุยโดยคิดว่า “ชอบ!” อีกฝ่าย 131
- ◆ ถ้าขายโดยปราศจากการ “แสดงความรัก” จะไม่มีวันได้ลูกค้า 132
- ◆ การขายเพื่อตนเองไม่ได้เลวร้ายหรือเป็นความผิด
ดังนั้นจงขายอย่างมั่นใจ 133
- ◆ ถ้า “แสดงความรัก” จะสั่งสอนลูกน้องเก่งขึ้นด้วย 134

(2) คิดเสียว่าเป็นเรื่องธรรมดา 136

- ◆ คนที่ชำนาญในการ “ทำเสมือนเป็นเรื่องธรรมดา”
จะกลายเป็นซูเปอร์สตาร์ได้ 137
- ◆ หากมีวัตถุประสงค์ จงพูดและทำเสมือนว่ามันเป็นเรื่องธรรมดา 138
- ◆ มนุษย์มีพฤติกรรมตามการ “ชี้นำเป็นนัยๆ” 139
- ◆ หากกล่าวตัดสินอย่างแนบเนียนมีระดับ อีกฝ่ายจะติดกับ
“การชี้นำเป็นนัยๆ” ของเราเอง 140
- ◆ หลีกเลี่ยง “การยืนคูด” โดยทำเสมือน “เป็นเรื่องธรรมดา” 141
- ◆ แสดงท่าทีอย่างเป็นธรรมชาติเพื่อให้ลูกค้า “อนุญาต” 142
- ◆ เวลาลูกค้าปฏิเสธ ให้ตอบไปว่า “อย่าไปใส่ใจเลยครับ!!” 143
- ◆ หากคิดเสียว่า “เป็นเรื่องธรรมดา” ก็จะสามารถสรุปสัญญา
ได้ตั้งใจนี้ 144

(3) ความรู้สึกไม่ยอมแพ้ 147

- ◆ ใฝ่ใฝ่สุดท้าย – “ความรู้สึกไม่ยอมแพ้” 148
- ◆ จงคิดว่าหากกลับโดยไม่ขายอะไรเลยคือการเสียมารยาท
อย่างร้ายแรง 149
- ◆ ที่ยอมแพ้ก้เพราะไม่ได้ตั้งใจไว้ว่าจะไม่ยอมแพ้ 150
- ◆ “ยอมแพ้ความตั้งใจของคุณเลย” 152

- ◆ การขายของนั้นทั้งหมดก็เพื่อความสุขของอีกฝ่าย 154
- ◆ มนุษย์เราเป็นทาสของกิวัตร 157

บทส่นท้าย 161

ประวัติผู้เขียน 165