

บทที่ 5

สรุปการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะกล่าวถึงการอภิปรายผลและข้อค้นพบจากการศึกษา ขั้นตอนกระบวนการขาย ปัญหาและแนวทางการแก้ไข ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานขายที่ต้องการประสบความสำเร็จในงานขาย และข้อเสนอแนะสำหรับบริษัทที่สนใจนำมาใช้ประกอบการอบรมพัฒนา พนักงานขายให้เพิ่มประสิทธิภาพในงานขายได้

5.1 อภิปรายผลและข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานขายได้ให้ความเอาใจใส่ในทุกขั้นตอนในกระบวนการขาย ปัจจัยแห่งความสำเร็จนั้นจะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในกระบวนการขาย ที่พนักงานขายกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินการขั้นตอนต่างๆ สามารถอภิปรายผลและมีข้อค้นพบได้ดังนี้

5.1.1 ขั้นตอนที่ 1 การแสวงหาลูกค้าและการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้า

พนักงานขายจะเลือกข้อมูลและโรงพยาบาลจากหนังสือทำเนียบกระทรวงสาธารณสุข จากนั้นจะคัดเลือกมาเป็นกลุ่มเป้าหมาย จากขนาดของโรงพยาบาล ความต้องการใช้ หรือมีศักยภาพที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ของทางบริษัท แล้วแบ่งแยก โรงพยาบาลตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย

ข้อค้นพบ

พนักงานขายจะนำข้อมูลลูกค้าในปัจจุบันและลูกค้าในอดีต มาช่วยในการวิเคราะห์และคัดเลือกหากลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

5.1.2 ขั้นตอนที่ 2 การเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้า

เมื่อได้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายแล้ว จะค้นหารายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อนำมาวางแผนในการขาย เช่น ข้อมูลอัตราการสั่งซื้อ ข้อเสนอของคู่แข่ง จากนั้นจะหาข้อมูลในเชิงลึกเพิ่มเติม ข้อมูลบุคลิกของผู้มีอำนาจตัดสินใจ โดยสามารถหาข้อมูลได้จากบุคคลรอบข้างผู้มุ่งหวัง และเพื่อนพนักงานขายคนอื่นๆ จากนั้นจะขอเข้าพบผู้มุ่งหวังโดยตรง การเข้าพบครั้งแรกนี้จะไม่เสนอขาย แต่เข้าพบเพื่อสำรวจและทำความรู้จักไว้ จากนั้นจะเตรียมอุปกรณ์การเสนอขาย วิเคราะห์จุดคุ้มทุน ต้นทุน ก่อนการนำเสนอราคาพร้อมเงื่อนไขเพื่อพร้อมการเสนอขาย

ข้อค้นพบ

- พนักงานขายเตรียมพร้อมทั้งสถานการณ์การเจรจาต่อรองที่จะเกิดขึ้น เพื่อสามารถปิดการขายในเวลาที่สุดเร็วได้
- พนักงานขายมีการเตรียมล่วงหน้าเป็นเวลา 1 เดือน เพื่อป้องกันการลืมน และความพร้อมในการนำเสนอ
- พนักงานขายใช้การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง เพื่อค้นหาข้อมูลผู้มุ่งหวัง

5.1.3 ขั้นตอนที่ 3 การเข้าพบลูกค้า

มีการวิเคราะห์เพื่อสามารถเข้าพบและเสนอให้กับผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ มีการนัดหมายล่วงหน้าทางโทรศัพท์ เพื่อความพร้อมและความสะดวกในการเข้าพบ จะให้ความสนใจด้านบุคลิกภาพ จะเข้าพบด้วยนำผลประโยชน์มาเสนอ เพื่อกระตุ้นให้มีความสนใจในพนักงานขาย

ข้อค้นพบ

- พนักงานขายจะเข้าพบมากกว่า 1 ครั้ง โดยครั้งแรกจะให้ข้อมูลคร่าวๆ และ ครั้งต่อไปจะให้ข้อมูลเชิงที่ลึกซึ้งได้
- พนักงานขายจะไปถึงเวลาที่นัดหมาย 5-10 นาที เสมอ เพื่อความพร้อมในการเตรียมตัวในการนำเสนอ
- เลือกเข้าพบเพื่อนำเสนอเป็นกลุ่มเล็กๆ หรือรายบุคคล จะดีกว่าการเข้าพบเพื่อนำเสนอเป็นกลุ่มใหญ่ๆ
- พนักงานขายจะเลือกเวลาที่ผู้มุ่งหวังสะดวกที่สุด เพื่อความพร้อมในการรับฟังการเสนอขาย

5.1.4 ขั้นตอนที่ 4 การเสนอขายและการสาธิต

การเสนอขายจะใช้เอกสารทางวิชาการ มีความเชี่ยวชาญความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ของบริษัทและของกลุ่ม ให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือนั่นในสินค้า ปรับตามพื้นฐานความรู้ของผู้ฟังเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องและครบถ้วน

ข้อค้นพบ

- พนักงานขายนำเทคโนโลยี เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา มานำเสนอเพื่อความเข้าใจที่ดี และสร้างภาพลักษณ์ให้กับผลิตภัณฑ์
- พนักงานขายใช้การสื่อสารสองทางเสมอเพื่อทดสอบความเข้าใจ และสร้างบรรยากาศที่ดีในการสนทนา

- พนักงานขายฝึกฝนทักษะในการนำเสนอโดยสื่อต่างๆ เช่น รูปภาพ แผ่นโฆษณา เอกสารวิชาการ ให้เกิดความคล่องตัว และมีความชำนาญในการสาธิตผลิตภัณฑ์ เพื่อความน่าเชื่อถือในการนำเสนอ

5.1.5 ขั้นตอนที่ 5 การขจัดข้อโต้แย้ง

การขจัดข้อโต้แย้งที่พบสามารถฝึกให้เกิดความชำนาญได้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะคือ

- สินค้าราคาต่ำกว่าคู่แข่ง : สร้างความมั่นใจว่าคุณภาพดี
 - : ลูกค้าน่าเชื่อถือ ยังไม่เร่งรัดให้ลูกค้าตัดสินใจ
 - : ติดต่อพาไปดูงานหรือให้สนทนากับลูกค้าอ้างอิง
 - : ให้ทดลองใช้สินค้าตัวอย่าง
- สินค้าราคาสูงกว่าคู่แข่ง : นำเสนอคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการหลังการขาย
 - : นำการตลาดสายสัมพันธ์มาช่วย เช่น เชิญเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มลูกค้าผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ทั่วประเทศไทย จนเกิดความภาคภูมิใจได้

ข้อค้นพบ

- พนักงานขายจะค้นหาสาเหตุ ข้อโต้แย้ง และขจัดให้ตรงประเด็น
- พนักงานขายจะกระตือรือร้น และใช้เวลาที่รวดเร็วในการขจัดข้อโต้แย้ง
- พนักงานขายจะขจัดข้อโต้แย้งพร้อมกับการเจรจาต่อรองเพื่อปิดการขาย

5.1.6 ขั้นตอนที่ 6 การปิดการขาย

ในขั้นตอนการเสนอขายถ้าพบสัญญาณซื้อจะทดลองปิดการขาย โดยถ้ายังปิดการขายไม่สำเร็จ จะทดลองปิดการขายอีกเมื่อเห็นสัญญาณซื้อจากผู้มุ่งหวัง

ข้อค้นพบ

- กลยุทธ์และเทคนิค จะนำมาใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้มุ่งหวังแต่ละราย
- ถ้าปิดการขายได้ แล้วจะรีบลาจาก เพื่อป้องกันการเปลี่ยนใจและการเจรจาต่อรองเพิ่มเติม

5.1.7 ขั้นตอนที่ 7 การติดตามผลและการรักษาลูกค้า

การติดตามผลและรักษาลูกค้า พนักงานขายจะเข้ามามีส่วนร่วมมากในกิจกรรมนี้ เช่น ประสานงานกับทางบริษัท อำนวยความสะดวกให้กับทางลูกค้า อธิบายการใช้สินค้าด้วยตนเอง และช่วยเหลือแก้ไขเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาในการใช้สินค้า

ข้อค้นพบ

- พนักงานขายจะใช้โทรศัพท์เข้ามาช่วยในการทำงาน ในกรณีที่ไม่สามารถมาด้วยตนเองได้
- พนักงานขายจะตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในเวลาที่รวดเร็ว
- พนักงานขายเยี่ยมลูกค้าสม่ำเสมอ มองปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาล่วงหน้า

5.1.8 ปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการขาย การแก้ไขและแนวทางป้องกันปัญหา

พนักงานขายจะพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง และเป็นฝ่ายประสานงานกับทุกๆ ฝ่าย ให้สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้ จะมีความกระตือรือร้น และการตอบสนองที่ดีในการแก้ไขปัญหาสามารถสร้างความพอใจของลูกค้าได้

ข้อค้นพบ

ปัญหาและแนวทางการแก้ไขนั้น มัก จะมีปัญหาและแนวทางแก้ไขที่คล้ายคลึงกัน สามารถนำมาใช้และประยุกต์ให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ได้ แต่ไม่จำเป็นเสมอไปว่าปัญหาที่ได้อธิบายและเสนอแนะนั้นจะสามารถแก้ปัญหาได้ทั้งหมด ขึ้นอยู่กับ หลายๆ ปัจจัย เงื่อนไขต่างๆ ของปัญหา จะต้องศึกษาหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา พิจารณาเงื่อนไขต่างๆ วางแผนดำเนินการแก้ไข ปัญหาให้ตรงจุดก็สามารถแก้ปัญหาได้

5.1.9 ปัจจัยแห่งความสำเร็จในกระบวนการขาย

จากการสัมภาษณ์ เพื่อหาปัจจัยแห่งความสำเร็จของพนักงานขายสามารถ รายงานในรูปแบบ ร้อยละของความถี่ที่พบ เรียงตามความถี่ที่พบจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ความแม่นยำและความรวดเร็ว ในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า การเตรียมการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ บุคลิกภาพที่ดีทั้งภายในและภายนอก การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การรู้จักหวั่นในการติดตามการขาย ความจริงใจต่อลูกค้า การให้บริการต่างๆ ที่ประทับใจ การศึกษาระบบการจัดซื้อของลูกค้า ความสามารถ จูงใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ความขยันหมั่นเพียร และความรับผิดชอบต่องาน การจดจำรายละเอียดปลีกย่อย และการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ

ข้อค้นพบ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จมีมากมาย จำนวนความถี่ที่พบอาจแสดงถึง ความน่าจะเป็นที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดความสำเร็จในกระบวนการขายได้ ปัจจัยที่พบจากการศึกษาสามารถก่อให้เกิดความสำเร็จในการขายได้ทั้งหมด ขึ้นอยู่กับการนำมาใช้ให้เหมาะสมแต่ละบุคคลและสถานการณ์ โดยการนำปัจจัยแห่งความสำเร็จนี้มาใช้ในการขายนั้น ควรเลือกให้เหมาะกับบุคลิกของพนักงานขาย ศึกษา และพิจารณาว่า ปัจจัยไหนมีความน่าสนใจ ควรฝึกฝนให้เกิดทักษะ เพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ จนให้เกิดเป็นอุปนิสัย หรือเป็นลักษณะที่ออกมาจากภายในตัวของพนักงานขาย ควรเลือกนำกลยุทธ์ต่างๆ มาใช้อย่างคล่องตัวและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่สุด

5.2 ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จประกอบไปด้วย ความรู้ ความเข้าใจ และความมีทักษะในการขาย ในทุกขั้นตอนของกระบวนการขาย อีกทั้งมาจากความสามารถส่วนบุคคลของพนักงานขาย ได้แก่ ความแม่นยำและความรวดเร็วในการรับทราบความต้องการของลูกค้า บุคลิกภาพของพนักงานขาย มนุษยสัมพันธ์ที่ดี จรรยาบรรณที่ดี ความสามารถในการจูงใจด้านคุณภาพ ความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบต่อนอง การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ ความเข้าใจยอมรับบทบาทในหน้าที่ของพนักงานขาย สิ่งที่ควรประพฤติปฏิบัติ เพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จได้ และ การจูงใจด้วยรางวัลต่างๆ เช่นตำแหน่งพนักงานขายดีเด่น ใบประกาศเกียรติคุณ เงินรางวัล สามารถเป็นสิ่งกระตุ้นความพยายามของนักขายให้ประสบความสำเร็จในงานขายได้

5.2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานขายทั่วไป

ขั้นตอนในกระบวนการขายทั้งหมด มีความสำคัญ ควรให้ความสนใจ ในการเรียนรู้และกระทำทุกขั้นตอนในกระบวนการขายอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนที่ดี สามารถนำปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขาย ของพนักงานขายที่ประสบผลสำเร็จแล้ว นำมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพของตนเอง และมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการขายนั้นๆ ได้ ควรฝึกฝนและพัฒนาให้เกิดทักษะ ตลอดจนความชำนาญในการขายได้

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้อง

ผลงานขายที่ดีย่อมเกิดจากความสามารถส่วนตัวของพนักงานขายและการฝึกฝน อบรม พัฒนาพนักงานขาย บริษัทสามารถนำปัจจัยแห่งความสำเร็จจากการศึกษา นำประยุกต์เพื่อวางแผนการอบรมพนักงานขาย นำมาใช้ให้สอดคล้องกับธุรกิจและสภาพแวดล้อมในการขายได้ ฝึกฝนให้

พนักงานขายเกิดทักษะ ความชำนาญ สามารถใช้อบรมแนะนำในระหว่างปฏิบัติงานขาย และ
ประเมินผลงานเพื่อช่วยปรับปรุงให้พนักงานขายมีประสิทธิภาพขึ้นได้

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University