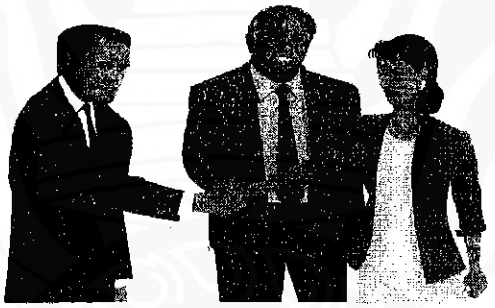
ทักษะทางภาษากับธุรกิจขายตรง

สุปรียา มาลาคาญจน์



สังคมมนุษย์ได้เดินทางลุล่วงมาเข้าสู่ ค.ศ. ๒,๐๐๐ เป็นปีที่ ๒ แล้ว วิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่เปลี่ยนแปลงไปมากจนแทบปรับตัวไม่ทัน ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากธรรมชาติ และน้ำมือมนุษย์ล้วนมีส่วนผลักดันขับเคลื่อนให้มนุษย์ดำรงชีวิตที่แตกต่างไปจากเดิม อะไรที่ไม่เคยเห็น ไม่เคยเป็น ไม่เคยเกิด ก็กลับมีขึ้นมาใหม่ ในทางตรงกันข้ามบางสิ่งบางอย่างกลับหายไป แม้มีเหลืออยู่ก็ไม่เป็นที่ยอมรับ

ในด้านอาชีพการงาน มีงานในรูปแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย ที่ตอบสนองความต้องการการบริโภคของคนยุคใหม่ อาทิเช่น การขายตรงเล็ก ๆ แต่รายได้ไม่ธรรมดารายหนึ่ง ทำธุรกิจบริการส่งน้ำแข็ง น้ำหวานประเภทชาเย็น กาแฟเย็น โอเลี้ยง ฯลฯ บรรจุกระติกพลาสติกเล็ก ๆ กระติกละ ๑๐ บาท ดื่มพอทั้งวัน หรือ ครึ่งวัน เป็นการบริการถึงที่ ตรงเวลา พอใจกับทั้งผู้รับและผู้ส่ง แอบถามว่า เขาส่งวันละกี่ราย ส่งที่ไหน ใครคือลูกค้า ได้รับคำตอบว่า ตามสำนักงานต่าง ๆ ร้านค้า ตลาดสด วันหนึ่ง ๆ ประมาณ ๑๕๐ - ๒๐๐ ราย บวก ลบ คูณ หาร แล้ว นับว่าเป็นรายได้ที่สามารถอยู่ได้เป็นอย่างดี ในภาวะเศรษฐกิจเช่นนี้ ถามลูกค้ารายหนึ่งว่า เขารับประจำเพราะอะไร เธอบอกว่าสะดวกดี ไม่แพง แม่ค้าพูดดี บางวันร้อนจัดรับไว้ถึง ๒ กระติก งานขายตรง

ลักษณะนี้ เราจะพบได้มากมายในปัจจุบัน ไม่นับการขายตรงในรูปแบบที่บริษัทต่าง ๆ ผลิตสินค้า และมีผู้จำหน่าย หรือ นักธุรกิจทำการตลาด

การขายตรงคืออะไร นิยามของคำว่า ***"การขายตรง"*** ที่บัญญัติขึ้นโดยสมาพันธ์การขายตรงแห่งโลก (World Federation of Direct Selling Associations หรือ WFDSA และสมาคมของไทยมีว่า "การขายตรงหมายถึง การทำตลาดสินค้าอุปโภคบริโภคในลักษณะของการนำเสนอต่อผู้บริโภคโดยตรง ณ ที่อยู่อาศัยของผู้บริโภค หรือที่อยู่อาศัยของผู้อื่น ณ ที่ทำงานของผู้บริโภคหรือที่อื่น ๆ ซึ่งห่างจากที่ตั้งร้านค้าปลีกถาวร ทั้งนี้โดยผู้ขายตรงใช้การอธิบาย หรือการสาธิตสินค้าเป็นกลยุทธ์หลักในการเสนอขาย"

ดังนั้น สินค้าที่มักจะจัดจำหน่ายในธุรกิจขายตรงจึงเป็นสินค้าที่ผู้บริโภคต้องซื้อหาไว้เป็นประจำ โดยอาจเป็นสินค้าซึ่งมีลักษณะพิเศษ และจะต้องมีการสาธิต แนะนำ โดยผู้ขายก่อนในตอนต้น เมื่อขายเสร็จแล้ว ผู้ขายยังต้องคอยให้บริการอื่น ๆ ด้วย เช่นนำสินค้ามาส่งมอบให้ถึงบ้าน หรือให้การบริการอื่น ๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดอีกทั้งสินค้ายังมีการรับประกันด้วย ส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าเครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร หนังสือ เครื่องครัว เสื้อผ้า ผลิตภัณฑ์ภายในบ้าน ของเล่น อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ เรียกว่าขายกันได้ทุกประเภท สุดแต่จะสรรหาสินค้าที่มีลักษณะพิเศษไม่เหมือนใครมาขาย

ธุรกิจขายตรงในปัจจุบันได้รับความนิยมมากขึ้นทั้งในส่วนของผู้ทำธุรกิจ และผู้บริโภค ส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจเดิม ๆ จึงลดขนาดลงมาเป็นส่วนแบ่งของการขายตรงมากขึ้น ด้วยเหตุปัจจัยหลายอย่าง เช่น ชีวิต การงานที่เร่งรีบ การทำงานที่หนักขึ้น ผู้คนไม่มีเวลาจับจ่ายใช้สอย ค่าครองชีพที่ถีบตัวสูงขึ้น เขาเหล่านั้นต้องการลดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลาให้มากขึ้น และอาจเป็นการควบคุมตนเองไม่ให้ซื้อเกินจำเป็น และที่เป็นลักษณะพิเศษก็คือ ผู้ขายและผู้ซื้อจะติดต่อกันโดยตรง มีปฏิสัมพันธ์กันโดยตรง ซึ่งโดยมากมักจะเริ่มต้นจากคนที่รู้จักคุ้นเคย ญาติมิตร เพื่อนฝูง หรือการแนะนำบอกต่อ

จากการสนทนาสอบถามผู้บริโภคทั่วไปที่ตอบรับการขายตรง บอกไปในทางเดียวกันว่า เขาซื้อเพราะรู้จักกับผู้ขาย อย่างไร ๆ ก็ไว้ใจได้ ไม่ต้องกลัวถูกหลอกลวง สินค้าบางบริษัทถ้าใช้ไม่ดี ไม่พอใจ ก็คืนได้

ได้เงินกลับ หรือ แลกเปลี่ยนเป็นสินค้าอื่น ๆ ได้ รวมทั้งความสะดวกสบายที่เขาได้รับการบริการจากผู้จำหน่าย

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ธุรกิจขายตรงจึงเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของผู้คนมากขึ้น และเป็นเรื่องธรรมดาที่ธุรกิจประเภทนี้มีทั้งประเภทถูกต้องตามกฎหมาย สินค้าได้มาตรฐาน ผิดกฎหมายไม่ได้มาตรฐาน ไม่มีคุณภาพ ประเทศต่าง ๆ ที่มีธุรกิจขายตรงเกิดขึ้น หรือนำเข้าจากต่างประเทศจึงต้องมีกฎหมายรองรับ หรือคุ้มครองผู้บริโภคและคุ้มครองธุรกิจที่ถูกกฎหมาย ประเทศไทยเราก็เช่นเดียวกัน มีธุรกิจประเภทนี้มากมาย แต่กฎหมายขายตรงเพื่อจะมีผลบังคับใช้ในวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๔๕ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อทุกฝ่าย

การที่ธุรกิจขายตรงเปิดตัวและได้รับการยอมรับมากขึ้นเช่นนี้ นับว่าเป็นโอกาสดีเป็นช่องทางหนึ่งของผู้ที่ต้องการมีงานทำ มีรายได้เสริม หรือเป็นรายได้หลัก เพราะเป็นงานที่ไม่ต้องรอการจ้าง กำหนดรายได้ได้เอง กำหนดเวลาทำงานได้เอง ไม่ว่าเศรษฐกิจยุควิกฤตหรือยุคไหน ธุรกิจขายตรงจึงน่าสนใจ

อะไรที่เป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจขายตรง นอกเหนือจากความขยัน มุ่งมั่น การเรียนรู้ และพัฒนาตนเองตามรูปแบบและเส้นทางของธุรกิจนั้น ๆ แล้ว ผู้เขียนเห็นว่า ประสิทธิภาพในการใช้ภาษามีส่วนสำคัญอย่างมาก ที่ช่วยพัฒนาบุคลิกภาพ และเสริมทักษะในการนำเสนอสินค้า การติดต่อกับลูกค้า การสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า กับบุคคลทั่วไป และ เพื่อนร่วมอาชีพ ในที่นี้จะขอกล่าวเป็นบางกรณี ดังนี้

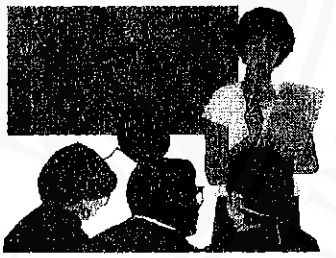
ภาษากับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ถ้าท่านทำธุรกิจขายตรงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจนั้น ๆ ข้อมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบริษัท คู่มือการทำธุรกิจ คู่มือการสาธิตผลิตภัณฑ์ เทคนิควิธีการแนะนำสินค้า การขาย การบริการ ท่านต้องศึกษาเรียนรู้ทำความเข้าใจจากเอกสารคู่มือและสื่อประเภทต่าง ๆ ถ้าท่านมีความรู้เหล่านี้ดี ท่านก็จะมีความมั่นใจในการทำธุรกิจ นั่นหมายถึงว่าท่านต้องเป็น ***"นักอ่าน"*** และใช้ทักษะการอ่านในวัยเรียนให้เป็นประโยชน์ อ่านเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องให้กว้างขึ้น ลึกขึ้น เพราะท่านต้องอ่านเพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้อย่างมืออาชีพ

การเป็นนักฟัง หรือ ผู้ฟังที่ดี ในการทำธุรกิจขายตรงจำเป็นอย่างมาก เพราะประสบการณ์ทางธุรกิจที่ต้องใช้ปฏิสัมพันธ์จากคนสู่คน เป็นการเรียนรู้ที่ไม่จบสิ้น เป็นเรื่องที่ท้าทาย พิสูจน์ฝีมือ ใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การฟังประสบการณ์ของผู้ที่ทำมาก่อน ของผู้ที่ทำสำเร็จใน

ระดับสูงกว่า จึงเป็นสิ่งจำเป็นและทุ่นเวลาในการเรียนรู้ ท่านจึงต้องเข้าประชุม ฟังเทป ฟังผู้รู้บอกเล่าประสบการณ์อย่างรู้คุณค่าเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ อย่างไรก็ตามท่านก็ต้องฝึกจดบันทึกกันลืม

"การพูด" การพูดให้ถูกต้องเหมาะสมกับกาละเทศะและบุคคลจำเป็นอย่างมากในงานทุกงานและในชีวิตประจำวัน ในการทำธุรกิจขายตรง ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญทีเดียว ท่านต้องพูดเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ พูดประกอบการสาธิตสินค้า พูดในฐานะพิธีกร พูดเพื่อช่วยการตัดสินใจของลูกค้า และโน้มน้าวใจ (ภายใต้กฎจรรยาบรรณที่ถูกต้องเหมาะสม) การทำธุรกิจขายตรงท่านจะทำงานคนเดียวไม่ได้ ท่านจะต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งในสายงานเดียวกัน และสายงานอื่น การพูดที่ถูกต้องเหมาะสมช่วยสร้างความเข้าใจ สร้างความรู้สึกที่ดีต่อกัน ท่านจะต้องเรียนรู้และฝึกปฏิบัติจนเกิดความชำนาญ

จะเห็นได้ว่าทักษะทางภาษา การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการคิดเป็นประยุกต์ใช้เป็นช่วยให้ท่านประสบความสำเร็จในธุรกิจได้เป็นอย่างดี และตรงกันข้าม ถ้าท่านไม่ใส่ใจในเรื่องนี้ ธุรกิจของท่านก็จะเสียหายได้ ท่านที่กำลังมองหางานดี ๆ สักงานหนึ่ง และประกอบกับว่า ท่านก็เป็นผู้หนึ่งที่มีความสามารถ และทักษะทางภาษา(ไทย)พอประมาณ (C+ ขึ้นไป) เชื่อว่าท่านจะสามารถประสบความสำเร็จในธุรกิจขายตรงได้ในเวลาไม่นานนัก ***"โอกาสเป็นของทุกคนที่แสวงหาโอกาสและเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองสู่การเป็นมืออาชีพ"***

อ้างอิง

บริษัทแอมเวย์(ประเทศไทย) จำกัด. **คู่มือนักธุรกิจแอมเวย์**. หน้า 29 – 30 .