

ก้าวข้ามหลุมพรางที่สกัดกั้นศักยภาพ ของผู้จัดการฝ่ายขาย

โดย อาจารย์ปรณ วรงค์รัตนพิบูลย์



ผู้จัดการฝ่ายขาย หัวใจสำคัญสำหรับองค์กร เพราะเป็นแม่ทัพที่คุมทีมงานขาย เพื่อหารายได้มาหล่อเลี้ยงองค์กร ให้สามารถขับเคลื่อนต่อไปได้ หากขาดซึ่งรายได้ ในขณะที่ค่าใช้จ่ายยังคงมีอยู่ทุกวัน สุดท้ายองค์กรนั้นๆ ก็จะไม่สามารถไปต่อได้ ดังนั้นหากองค์กรใดมีผู้จัดการฝ่ายขายที่เข้มแข็ง มีความคิดเชิงกลยุทธ์ และมีภาวะความเป็นผู้นำสูง ก็จะสามารถบริหารทีมงานขาย ให้มีประสิทธิภาพได้สูงขึ้น ผู้จัดการฝ่ายขายส่วนใหญ่ มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ ด้านงานขาย และสามารถบริหารทีมงานได้เป็นอย่างดี แต่หากไม่ระวังหลุมพรางต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน โดยไม่คอยสังเกตหรือตรวจสอบตัวเองอยู่เรื่อยๆ ก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานแย่ลงโดยไม่รู้ตัวได้

หลุมพรางต่างๆ ที่สกัดกั้นศักยภาพ

- การมีเป้าหมายงานขายที่ไม่ชัดเจน

ผู้จัดการฝ่ายขาย หลายคนไม่ได้พยายามตั้งเป้าหมายงานขายให้กับตัวเองและกับทีมงานให้ชัดเจน เพราะคิดว่ารู้อูๆ กันอยู่ว่าต้องทำอะไรบ้าง จึงทำให้ทั้งตัวเองและทีมงาน ทำงานไปเรื่อยๆ ไร้ทิศทางได้ เผลอแพลั๊บเดียวมารู้ตัวอีกทีว่างห่างกับเป้าหมายตั้งเยอะ จะไล่ไม่ทันเอง

- ขาดแผนงานที่มีรายละเอียด (ไม่กล้าเขียนแผน)

การไม่มีแผนงานเกิดจาก 2 สาเหตุ คือ

1. ความประมาท คิดว่าไม่ต้องมีก็ได้
2. กลัวว่าจะทำไม่ได้ เลยไม่เขียนดีกว่า จะได้ไม่กลัว

ทั้ง 2 สาเหตุนี้ ทำให้ไม่มีแผนที่มีรายละเอียดครบ ทำให้ทีมงานขาดวิธีการ และเส้นทางในการทำงาน จึงเดิน สะเปะสะปะ ทำบ้างไม่ทำบ้าง สุดท้ายก็ทำไม่ได้ตามเป้าหมาย

- รับโจทย์มาแล้วเป็นข้อกังวล ไม่ใช่เรื่องท้าทาย

หากรับโจทย์มาแล้วเกิดความกังวลใจว่าจะทำได้หรือไม่ ก็จะทำให้กลัวมากขึ้น เมื่อเรากลัวทีมงานของเราก็ยิ่งกลัวเพิ่มขึ้น ควรคิดว่า เป็นเรื่องท้าทายความสามารถของเรา แล้วให้กำลังใจทีมงานให้พิชิตเป้าหมายนั้นให้ได้ อย่ากังวลไปเลย

- ขาดวินัยในตัวเอง และปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามแผน

บางครั้งมีเป้าหมายชัดเจน และมีแผนงานเรียบร้อยแล้ว แต่เมื่อทำงานไปเรื่อยๆ ผ่านไปช่วงเวลาหนึ่ง โดยไม่ได้หมั่นตรวจสอบตัวเองว่าเดินตามแผนการที่วางไว้หรือไม่ ได้ทำตามแผนครบถ้วนดีหรือไม่ ก็จะทำให้หลงลืมได้ ซึ่งเท่ากับ เป็นการขาดวินัยในตำแหน่ง ชอบผัดวันประกันพรุ่ง สุดท้ายก็จะทำไม่ได้ทันตามแผน กลายเป็นดินพอกหางหมูกันไป

- มองภาพรวมของความรับผิดชอบไม่ออก

ผู้จัดการฝ่ายขายหลายคน ชอบปฏิเสธความรับผิดชอบ เพราะคิดว่าไม่มีอำนาจ จึงไม่ได้เข้าไปยุ่งเกี่ยว คิดว่าเป็นหน้าที่ของคนอื่น ซึ่งจริงๆ แล้วอาจเป็นความรับผิดชอบ ร่วมกันก็ได้ เช่นการได้ยอดขายคือการออก Invoice แต่ถ้ามองไม่ตรวจสอบ Stock ให้ดีก่อนว่ามีหรือไม่ ก็ไม่สามารถส่งออกได้ ยอดขายก็ไม่เกิดทำให้ไม่ได้เป้าหมายในเดือนนั้นๆ ก็จะโทษว่า Stock ไม่มีของตัวเอง ซึ่งก็ถูกแต่ครั้งเดียวครับ เพราะสุดท้ายเราก็ไม่ได้ยอดอยู่ดี

- จับประเด็นของปัญหาที่แท้จริงไม่ได้ และแก้ไขไม่ตรงจุด

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเกิดขึ้นตลอดเวลา เพราะงานขายเป็นงานที่ทำทนายผู้จัดการฝ่ายขาย ต้องตัดสินใจให้ได้ว่า จะเกิดปัญหาใดก่อน และปัญหาใดสำคัญที่สุด และลงไปแก้ไขอย่างจริงจัง อย่าให้ปัญหาคั่งค้าง เพราะสุดท้ายจะแก้ไขยากขึ้น

- ไม่มุ่งมั่น ทุ่มเทในเป้าหมายของตัวเองอย่างจริงจัง

การทำเป้าหมายยอดขายให้บรรลุผลสำเร็จนั้นไม่ง่าย เพราะมีปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้อยู่มากมาย เช่นเศรษฐกิจ, คู่แข่งขัน, ลูกค้า และทีมงานสิ่งที่ควบคุมได้ มีอยู่อย่างเดียวนั่นคือ ตัวเรา หากเราไม่มุ่งมั่น ทุ่มเท แล้ว ก็คงจะสำเร็จได้ยากขึ้นไปอีก ดังนั้นอย่าเลิก หรือทอดทิ้งระหว่างทาง เพราะหากเราไม่ยอมแพ้ย่อมมีทางออก และประสบความสำเร็จในที่สุดครับ

- ขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง, ทีมงานและแผนงาน

การที่ผู้จัดการฝ่ายขายขาดความเชื่อมั่น เท่ากับแพ้ไปแล้ว 70% ครับ เพราะการเผชิญกับอุปสรรคของงานขาย ต้องใช้จิตใจที่เต็ม 100% ครับ หลายคนไปไม่ถึงเป้าหมาย เพราะคอยพูดกับตัวเองว่า ทำไม่ได้, ทีมงานไม่ดี และแผนงานไม่ดี ทำให้ทำงานแบบกลัวๆ ล้อๆ และไม่มีความสุขกับงานที่ทำ

- กังวลเรื่องเดิมๆ ไม่ออกจากพื้นที่แห่งความคุ้นเคย (Comfort Zone)

ผู้จัดการฝ่ายขายที่ไม่ได้ เตรียมตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นนับว่าเป็นอันตราย อย่างมาก เพราะจะทำให้ตัวเองเกิดความเฉื่อยช้าน เมื่ออยู่ในพื้นที่แห่งความคุ้นเคย (Comfort Zone) นานๆ เพราะพื้นที่นี้เรารู้สึกสบายไม่ต้องกระตือรือร้น แต่รู้สึกปลอดภัย ถ้าออกจากพื้นที่เมื่อใด ก็จะเป็นความกังวลเกิดขึ้น กลัวความล้มเหลว กลัวว่าจะทำไม่ได้ แต่ในความเป็นจริงแล้ว เราต้องเปลี่ยนแปลงตัวเองตลอดเวลา เพราะโลกเปลี่ยนแปลงเร็วมาก ออกจาก Comfort Zone เกะกะครับ

- ทักษะคติเชิงลบ กับสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น

การโทษสภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น เศรษฐกิจแย่, การเมืองไม่นิ่ง, ลูกค้าไม่มี, คู่แข่งเยอะ, ราคาเราสูงไป, น้องๆ ไม่ขยัน เป็นต้น ยิ่งคิดเรื่องพวกนี้เท่าไร เราก้ยิ่งหดหู่มากขึ้นเท่านั้น เพราะเราไปคิดลบกับสภาพแวดล้อมนั้นๆ เสียแล้ว เราคงไม่อยากทำอะไรต่อ เพราะคิดว่าคงทำไม่ได้แน่เลย อยากให้เปลี่ยนทัศนคติหรือความคิดของเราใหม่ โดยการคิดบวก เช่น เราทำอะไรได้บ้างกับสภาพแวดล้อมนี้? , เราจะแก้อีกฤตเป็นโอกาสได้อย่างไรบ้าง? , ถ้าเราสามารถเอาชนะเหตุการณ์นี้ได้ก็ถือว่าเราพัฒนาตัวเองให้เก่งขึ้นได้ เห็นไหมครับ คิดบวกมีหนทางมากกว่าคิดลบนะครับ

ลองตรวจสอบตัวเองดูหน่อยครับว่า เราเคยติดหรือกำลังติดอยู่กับหลุมพรางใดบ้างครับ ผมเชื่อว่าเราคงติดเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ผมกล่าวมาแล้วโดยไม่ได้ตั้งใจ เพียงแต่เราละเลย เรื่องพื้นฐานบางอย่างไป หรือให้อารมณ์และความรู้สึก เอาชนะใจเราได้ โดยไม่ได้ฝึกฝนตัวเองให้อาชนะหลุมพรางเหล่านี้ไปได้ จากประสบการณ์เป็นที่ปรึกษาที่ทีมงานขายและการพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำให้กับผู้จัดการฝ่ายขายหลายๆ บริษัท ทำให้มองเห็นหลุมพรางเหล่านี้ ที่เกิดขึ้นกับผู้จัดการฝ่ายขาย ทำให้หลายๆ คนไม่ได้ใช้ศักยภาพที่มีอยู่ของตัวเองเท่าที่ควร เพราะมัวแต่ตกอยู่ในหลุมพรางไหน และก็สามารเปลี่ยนแปลงตัวเอง โดยการพัฒนาตัวเอง เพื่อให้หลุดจากหลุมพราง เหล่านั้นได้ด้วยตัวเอง

การก้าวข้ามหลุมพราง ที่สกัดกั้นศักยภาพของเรานั้น ไม่ใช่เรื่องยาก แต่เป็นเรื่องที่ต้องรู้จักตัวเอง มองเห็นตัวเอง และอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง ด้วยการ ฝึกฝนตัวเอง ให้มีภูมิคุ้มกัน ซึ่งก็คือ คุณสมบัติที่ติดตัวของเราไปตลอดนั่นเอง

คุณสมบัติที่ต้องหมั่นพัฒนา และฝึกฝน ดังนี้

1. มีความฝัน (วิสัยทัศน์) ในงานขาย

ผู้นำต้องมีความฝัน เพื่อให้ผู้ตามรู้ว่าจะไปที่ไหน ผู้จัดการขายก็ต้องสร้างความฝัน(วิสัยทัศน์) ให้ทีมงานฟัง เพื่อให้ไปในทิศทางเดียวกัน

2. กล้ากำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย

เป้าหมายจะต้องท้าทายความสามารถของเราและทีมงาน เพื่อให้เกิดพลังและความกระตือรือร้นที่จะเอาชนะ เมื่อสำเร็จที่เป้าหมายแรกแล้ว ก็ต้องขยับเป้าหมายให้สูงขึ้นเพื่อให้เกิดความท้าทายไปเรื่อยๆ มิเช่นนั้น เราก็จะหยุดนิ่งไม่เจริญเติบโตอีกต่อไป

3. สร้างทัศนคติที่ดีกับงานที่ได้รับ

การมีทัศนคติที่ดีกับงานเป็นจุดเริ่มต้น เพราะไม่มีใครอยากทำในสิ่งที่ตัวเองไม่ชอบ หรือเกิดความกลัว ทัศนคติที่ดี คือการบอกกับตัวเองว่า “เราทำได้” จะทำให้เรามีพลังเพิ่มขึ้น

4. มุ่งมั่น ทุ่มเท จนกว่างานจะเสร็จ

การไม่ยอมแพ้ เป็นคุณสมบัติของผู้ประสบความสำเร็จ เพราะหากเราไม่ยกเลิกเป้าหมาย และมุ่งมั่นไม่ว่าจะล้มเหลวสักกี่ครั้งก็ตาม สุดท้ายก็จะพบกับความสำเร็จ

5. ไม่คิดว่า ปัญหาเป็นปัญหา แต่เป็นแบบทดสอบ

การฝึกฝนให้ตัวเองชอบที่จะเป็นผู้แก้ปัญหา จะทำให้เกิดการพัฒนาตัวเอง อย่างรวดเร็ว เพราะความล้มเหลว หรือความสำเร็จ ก็จะเกิดเป็นประสบการณ์ของเราในอนาคต

6. ปฏิบัติงานด้วยความมีวินัย สม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

ความมีวินัย ก่อให้เกิดผลงานที่ดี ผู้จัดการฝ่ายขายที่มีวินัย ก็จะเป็นตัวอย่างให้ทีมงานมีวินัยด้วย และเมื่อทุกคนทำงานด้วยความมีวินัย สม่ำเสมอ และต่อเนื่อง จะทำให้เกิดผลสำเร็จแน่นอนครับ

7. พัฒนาตัวเองตลอดเวลา

การเปลี่ยนแปลงตัวเองอยู่เสมอ พร้อมที่จะพัฒนา ก็จะทำให้เราออกจาก Comfort Zone ได้ง่ายขึ้น และก็จะได้รับสิ่งต่างๆ ที่ดีขึ้นเรื่อยๆ เปรียบเสมือน น้ำที่ไม่เต็มแก้ว สามารถรับสิ่งใหม่ๆ เพิ่มเติมได้ตลอดเวลา และยอมรับเหตุการณ์ต่างๆ ได้ดี เพราะเตรียมตัวเองสำหรับการเปลี่ยนแปลง โดยเตือนตัวเอง ว่าต้องพัฒนาตัวเองตลอดเวลา

ผู้จัดการฝ่ายขาย ที่นำคุณสมบัติต่างๆ ไปฝึกฝน และทำอย่างสม่ำเสมอจะทำให้มองเห็นหลุมพรางที่จะเกิดขึ้นกับตัวเองได้เร็วขึ้น ทำให้ไม่ก้าวตกลงไปในหลุมพรางนั้น โดยไม่รู้ตัว และหากเผลอตกลงไป เมื่อรู้ตัว ก็จะสามารถ ลุกขึ้นมา แล้วก้าวข้ามต่อไปได้ การเรียนรู้หลุมพราง เพื่อทำการสำรวจตัวเอง ทำให้รู้จักตัวเอง กับการปฏิบัติงานของตัวเองว่า มีแนวโน้มที่จะติดหลุมพรางหรือไม่ เมื่อรู้ตัวก่อน ก็จะทำให้ผู้จัดการฝ่ายขายสามารถใช้ศักยภาพของตัวเองที่มี อยู่กับการทำงาน และบริหารทีมงานขายให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไปได้ ขอให้โชคดีบรรลุเป้าหมายยอดขายยอดขายทุกๆคน ครับ