



## เทคนิคในการโน้มน้าวใจผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จ



ความสามารถในการโน้มน้าวใจ เป็นศิลปะอย่างหนึ่ง ในการขายสินค้า นักขายที่มีความสามารถโน้มน้าวใจคนเก่งมีโอกาสทำยอดขายได้มาก ในทางตรงกันข้ามหากนักขายไม่สามารถโน้มน้าวใจลูกค้าได้ โอกาสที่จะประสบความสำเร็จ ในการขายย่อมมีน้อย มาดูกันว่า หลักในการโน้มน้าวใจให้ประสบความสำเร็จนั้นมีอะไรบ้าง

อาจารย์ไพบุลย์ ล้วนรววัฒน์ ได้ให้คำแนะนำไว้ในหนังสือ **"คุณก็เป็นสุดยอดนักขายได้"** ดังนี้

### 1. ให้นักขายนำเสนอหรือกล่าวถึงสิ่งที่ "ลูกค้า" ได้ประโยชน์จากการใช้สินค้า

นักขายต้องโน้มน้าวใจให้ลูกค้าเห็นดีเห็นงามกับประโยชน์ หรือ คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้สินค้านั้น โดยนักขายจะต้องชี้ให้ลูกค้าเห็นว่า ประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับคืออะไร ซึ่งประโยชน์นั้นมีอยู่ 2 ประเภท ได้แก่ ประโยชน์ที่จับต้องได้ หมายถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ตัวสินค้าโดยตรง (Functional Benefits) และประโยชน์ที่จับต้องไม่ได้ หมายถึง ประโยชน์ทางด้านจิตใจ (Emotional Benefits) เมื่อลูกค้าได้ตระหนักถึงสิ่งที่จะได้รับแล้ว ลูกค้าจะให้ความร่วมมือและทำตามสิ่งที่นักขายเสนออย่างเต็มใจ

### 2. หลีกเลี่ยงการกล่าวถึงสิ่งที่ลูกค้าจะเสียประโยชน์จากการใช้สินค้า

การ **"หลีกเลี่ยง"** นั้น "ไม่ใช่การโกหก" การหลีกเลี่ยง คือ การไม่กล่าวถึงบางสิ่งบางอย่างโดยไม่จำเป็น แต่การโกหกนั้น คือ การให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง



นักขายควรหลีกเลี่ยงการกล่าวถึงประเด็นที่จะทำให้ลูกค้าจะเสียประโยชน์จากการซื้อสินค้าของคุณ เพราะการกล่าวถึงสิ่งที่คุณลูกค้าจะเสียประโยชน์ จะทำให้กระบวนการโน้มน้าวใจทำได้ยากขึ้น หรือบางทีอาจจะล้มเหลวไปเลยก็ได้

### 3. ทำให้ผลเสียของลูกค้าเป็นเรื่องเล็กน้อย

ในกรณีที่นักขายไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงการกล่าวถึงผลเสียของสินค้า นักขายจะต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณลูกค้าจะเสียประโยชน์นั้น เป็นเรื่องเล็กน้อยเมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ เมื่อลูกค้าทราบถึงผลเสียแน่นอนลูกค้าต้องเกิดความลังเลใจในการซื้อสินค้า ปกติแล้วลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างผลเสียกับประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับว่ามีอย่างไหนมากกว่ากัน แต่หากลูกค้าทราบว่าผลเสียนั้นเป็นเรื่องเล็กน้อยเท่านั้น ลูกค้าจะสามารถตัดสินใจซื้อสินค้าได้ ไม่ยาก เพราะไม่ใช่ประเด็นที่น่าวิตกกังวลอะไร

ดังนั้น หน้าที่ของนักขายก็คือ ต้องทำให้ผลเสียเป็นเรื่องเล็กน้อย ด้วยวิธีการง่าย ๆ ที่นักขายสามารถนำไปใช้ได้คือ การหักล้างสิ่งที่ลูกค้าจะเสียไป ด้วยประโยชน์อันมากมายที่ลูกค้าจะได้รับจากสินค้าของคุณ

ที่สำคัญวิธีการโน้มน้าวใจทั้ง 3 ประการข้างต้นจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อ นักขายมีการเตรียมตัวทำการบ้านมาก่อนล่วงหน้าถึงวิธีนำเสนอประโยชน์ วิธีหลีกเลี่ยงการกล่าวถึงผลเสียที่ลูกค้าจะได้รับ รวมถึงวิธีพูดให้ผลเสียนั้นดูเป็นเรื่องเล็กน้อยเมื่อเทียบกับประโยชน์ที่จะได้รับ เพื่อให้สามารถโน้มน้าวใจจนลูกค้ายอมโอนอ่อนตามนักขาย และเมื่อลูกค้าส่งสัญญาณให้ทราบว่าเขาพึงพอใจในการซื้อขายครั้งนี้ ถึงเวลาแล้วที่นักขายควรที่จะปิดการขายทันที