

## บทที่ 5

### การเขียนจดหมายเสนอขาย

จดหมายเสนอขายต้องการความเอาใจใส่ของผู้อ่าน ทำให้ผู้อ่านมั่นใจว่าสิ่งที่เสนอขายนี้เป็นของดี และเรียกร้องให้กระทำการซื้อ จดหมายเสนอขายที่เป็นผลมาจากจดหมายสอบถามจำต้องใช้หลักการและการร่างที่แตกต่างไปจากจดหมายเสนอขายที่ร่างขึ้นเพื่อดึงความเอาใจใส่จากลูกค้าทั่ว ๆ ไป การให้ประโยชน์แก่ผู้อ่านจะเป็นวิธีการที่ดีที่สุดที่จะทำให้ผู้อ่านได้อ่านจดหมายตลอดทั้งฉบับ ประโยชน์ของผู้อ่านก็มาจากสิ่งที่ท่านต้องการจะขาย

หลักการเขียน

ก่อนที่จะเริ่มการเขียน ท่านต้องรู้ว่าสินค้านี้ถูกผลิตขึ้นได้อย่างไร ใช้วัตถุดิบอะไรบ้าง และสินค้านี้ใช้ทำอะไรได้บ้าง เมื่อได้รายละเอียดเหล่านี้แล้วก็ให้ท่านรวบรวมข้อมูลที่จะดึงดูดความเอาใจใส่ของผู้อ่าน สิ่งแรกก็คือหาว่าผู้อ่านต้องการทราบอะไร ให้คำนึงถึงอายุ เพศ อาชีพ ท้องที่อาศัย และฐานะทางการเงิน เหล่านี้เป็นข้อพิจารณาที่สำคัญในการที่จะได้รับความเอาใจใส่จากผู้อ่าน

จดหมายเสนอขายควรจะมีรายละเอียดมากพอในการที่จะกระตุ้นความสนใจ แต่ไม่ควรให้ความจริงหรือรายละเอียดทั้งหมดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพราะการทำเช่นนั้นจดหมายก็เปรียบเสมือนเป็นรายงานนั่นเอง อันจะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้นจึงควรที่จะเขียนเฉพาะความจริงหรือรายละเอียดที่มีผลต่อการขายอย่างมากเท่านั้น

#### การเตรียมข้อมูล เพื่อเสนอขายอย่างมีประสิทธิภาพ

จดหมายเสนอขายของท่านควรจะใช้คำที่เน้นถึงความสนใจและในที่สุดก็ตกลงใจซื้อสินค้า การวางแผนการเขียนจดหมายดังต่อไปนี้จะทำให้ท่านสามารถร่างรายละเอียดที่จะชักจูงผู้อ่านให้ซื้อสินค้าหรือบริการของเรา

- (๑) ได้รับความเอาใจใส่จากผู้อ่าน
- (๒) สร้างความสนใจขึ้นในสินค้าหรือบริการ

(ค) เน้นถึงประโยชน์ที่ผู้อ่านจะได้รับ

(ค) , ร่างคำปิดท้ายอันจะนำไปสู่การตกลงใจซื้อ

ถึงแม้ว่าจะมีการใช้หลักการต่าง ๆ หลายอย่างในขั้นที่จะโน้มน้าวใจให้ตกลงใจซื้อสินค้าและบริการ แต่ผลลัพธ์ที่ได้ก็คล้ายกันคือเพิ่มยอดขาย เพียงแต่ว่าหลักการใดจะมีประสิทธิภาพมากกว่ากัน เท่านั้น

#### การให้ได้รับความเอาใจใส่จากผู้อ่าน

เมื่อได้วิเคราะห์จดหมายเสนอขายต่าง ๆ ที่ท่านได้รับ ท่านก็จะได้รับทราบเทคนิคต่าง ๆ กันในการที่จะให้ได้รับความเอาใจใส่จากผู้อ่าน ไม่ว่าจะจดหมายจะถูกเขียนอย่างไร วัตถุประสงค์ใหญ่ก็จะเหมือนกันคือการชักนำให้ผู้อ่านได้อ่านตลอดทั้งฉบับ

ประโยคแรกของท่านควรจะต้องถึงความต้องการและความเอาใจใส่ ดังตัวอย่าง

ให้เสนอขายบุคคลิกที่น่ารัก หันสมัย และดึงดูดใจ มากกว่าจะเสนอขายผ้า

ให้เสนอขายความสวมใส่สบายเท้า เดินสบาย นุ่ม ไม่กัดเท้า มากกว่าจะเสนอขายรองเท้า

ให้เสนอขายความสุขสบาย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดภายในบ้าน มากกว่าจะเสนอขายเครื่องเฟอร์นิเจอร์

ให้เสนอขาย เวลาที่เพลินต่อการอ่าน และประโยชน์ที่จะได้รับจากความรู้ มากกว่าเสนอขายหนังสือ

ให้เสนอขายความสุขใจ และประโยชน์ที่จะได้รับจากสิ่งของที่ดี มากกว่าที่จะเสนอขายเครื่องมือ

ให้เสนอขายความรู้ลึก ความเพื่องาน ชีวิตครอบครัว ความยกย่องนับถือ และความสุข มากกว่าจะเสนอขายสิ่งของ

ให้เสนอขายกลิ่นหอม มากกว่าเสนอขายกุหลาบ

เป็นที่ทราบแล้วว่าจดหมายขาย เป็นจดหมายที่ส่งไปโดยไม่ได้รับเชิญ จึงมักจะไม่ได้ได้รับความพอใจจากผู้อ่าน นอกจากว่าประโยคแรกนั้นสามารถชนะอุปสรรคเหล่านี้ได้ จึง

จะได้รับความเอาใจใส่ มิฉะนั้นก็จะถูกโยนลงตะกร้า

ในการที่จะเขียนประโยคแรกให้ได้รับความเอาใจใสนั้น อาจเขียนได้ไม่ยาก เช่น จะเกิดระเบิดขึ้นเมื่อผู้อ่านเปิดจดหมายนี้ ถ้อยคำเช่นนี้จะทำให้ผู้อ่านตะลึงและจะอ่านตลอดทั้งฉบับ แต่ข้อความเหล่านี้ไม่ช่วยในการขายจึงไม่ควรใช้

เทคนิคในการที่จะให้ได้รับความเอาใจใส่อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดก็คือการใช้ประโยคบอกเล่า หรือประโยคคำถาม อันจะบอกถึงผลิตภัณฑ์ที่จะสนองความต้องการ เช่น จดหมายที่ไปถึงพ่อค้าปลีกจะขึ้นต้นดังนี้

Here is a proven best seller-and with a 15 percent greater markup !

หรือในการเขียนจดหมายถึงผู้จัดการโฮเทล เพื่อขอติดตั้งเครื่องขายเครื่องดื่มในโฮเทล จะขึ้นต้นด้วยคำดังนี้

Can you use an employee who not only works free of charge but also pays you for a privilege of serving your clientele 24 hours a day?

หรือในการเขียนจดหมายเสนอขายกระดาษทรายก็เริ่มต้นดังนี้

You've seen the ads -

You've heard the talk -

now feel for yourself what we mean by level-smooth.

หรือหลักการที่ใช้ขึ้นต้นอีกอย่างหนึ่งก็คือใช้ขึ้นต้นด้วยนิยายเปรียบเทียบ เพราะคนส่วนมากชอบนิยายนั้นเอง

### สร้างความสนใจขึ้นในสินค้าหรือบริการ

หลังจากที่ได้ดึงดูดความเอาใจใส่ของลูกค้าแล้ว ก็ให้ติดตามด้วยการเข้าถึงอารมณ์ของผู้อ่าน ทำได้โดยการให้รายละเอียดอย่างชัดเจนของผลิตภัณฑ์หรือบริการ และให้

บอกถึงลักษณะพิเศษของสินค้านั้น การเขียนรายละเอียดนั้นต้องให้สั้นและชัดเจน

ถึงแม้ว่ารายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เป็นลักษณะที่สำคัญของจดหมายที่มีประสิทธิภาพ การเสนอขายต้องใช้หลักจิตวิทยาด้วย ก็โดยการอธิบายถึงลักษณะรูปร่างของผลิตภัณฑ์ อันจะเป็นประโยชน์ทางด้านจิตใจของลูกค้า เช่น ถ้วยชาจีน อาจจะเป็นจานหรือจานรองถ้วย ซึ่งมีความหมายทางด้านจิตวิทยา ดังนี้

- (๑) เป็นการจัดอาหารให้รับประทานที่ลืมไม่ลง
- (๒) เป็นแบบที่สวยงามซึ่งบอกให้แขกที่รับประทานว่าเขาให้ความสำคัญ
- (๓) เป็นภาพสีที่กลมกลืน
- (๔) มีโครงร่างที่สวยงามสมดุลย์
- (๕) ทำให้โต๊ะอาหารของท่านดูแปลกตา
- (๖) ผ่อนคลายอารมณ์ในขณะที่รับประทาน

ในการสร้างความสนใจและกระตุ้นความต้องการนั้น ท่านสามารถใช้หลักฐานต่าง ๆ ประกอบ เช่น

- (๑) ความจริง และตัวเลข
- (๒) การอธิบายถึงการออกแบบหรือโครงร่าง
- (๓) ทดสอบโดยผู้ผลิต ห้องทดลอง พ่อค้าปลีกหรือลูกค้า
- (๔) บันทึกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ใช้จริง ๆ
- (๕) ใบรับรองคุณภาพ
- (๖) ให้ทดลองใช้ฟรี
- (๗) ให้ตัวอย่างสินค้า
- (๘) การรับประกัน

ฯลฯ

### การ เน้นถึงประโยชน์ที่ผู้อ่านจะได้รับ

ผู้เขียนจดหมาย เสนอขายควรจะได้ศึกษาถึงสิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมด้านการซื้อของคน เช่น ความต้องการเกียรติ ต้องการให้ผู้อื่นยกย่อง ความกลัว ความต้องการรักษาสุขภาพ ความต้องการประหยัด ความมุ่งหวังถึงอนาคต สิ่งเหล่านี้จะใช้ตัดสินว่าคนจะซื้อสินค้าหรือบริการนี้หรือไม่ ในการเขียนนี้ให้เน้นไปถึงว่าลูกค้าจะได้ประโยชน์อะไรบ้าง คือ เน้นถึงผลประโยชน์ของผู้อ่าน จึงให้พยายามใช้สรรพนาม you ให้มากที่สุด เช่นในการแจ้งราคาให้ลูกค้าไม่เขียนว่า "a 4-litre bottle costs ฿ 225, and you can sell it for ฿ 350" แต่ให้เขียนโดยเน้นถึงความสนใจในตัวผู้อ่านดังนี้ "you can sell the 4 litre size for ฿ 350 and make a 55 percent profit on your ฿ 225 cost" หรือไม่เขียนว่า This mango tastes fresh and exciting. แต่ให้เขียนเน้นถึงตัวผู้อ่านดังนี้ You'll like the fresh, exciting taste of this mango.

ในการเสนอขายสินค้าให้เสนอขายผลประโยชน์ที่จะได้รับมากกว่าเสนอขายตัวสินค้า ดังเช่น

ให้ขาย แพชั่น แบบ ความน่ารัก และบุคลิกที่เรียบร้อยมากกว่าจะเสนอขายผ้า

ให้ขายความรู้สึก ความเพ้อฝัน ความสุข เกียรติ และความสบายมากกว่าที่จะ

เสนอขายสิ่งของ

ให้เสนอขายความรู้ มากกว่า ตำรา

ให้เสนอขาย รู, ช่อง มากกว่า เสนอขายส่วาน

ให้เสนอขายความประหยัดและความเพลิดเพลินในการทำสิ่งของตัวเองมากกว่า เสนอขาย เครื่องมือ

### การ เขียนตอนปิดท้ายจดหมาย

ตอนปิดท้ายจดหมายควรมุ่งถึงผล ๒ ประการ คือ ประการแรก ขอร้องให้กระทำการด้วยความมั่นใจว่าตนจะต้องสำเร็จ ประการที่สอง เตือนผู้อ่านให้รู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ

การใช้คำเร่งให้เกิดการขายขึ้นอยู่กับนโยบายของท่าน เช่น ถ้าท่านต้องการขายมากก็ต้องเร่งมาก จึงเป็นคำที่คล้ายคำสั่ง เช่น "Order your book today-while it's on your mind" ถ้าท่านต้องการเร่งเบา ๆ ก็ให้ใช้คำถามตรง ๆ ดังนี้ "Won't you please send us your order today?" จะในกรณีใดก็ตามการเร่งให้เกิดการกระทำนั้นควรจะชัดเจนและเฉพาะเจาะจงลงไป ไม่ใช่เป็นคำแนะนำ แต่เป็นการบอกให้ผู้อ่านว่าจะทำการเคลื่อนไหวไปอย่างไร เช่น

Just check your preferences on the enclosed stamped and addressed order form. Then drop it in the mail today!

Won't you please permit us to deliver your Sony transistor on approval? The number is 1234567. Order it now while it's on your mind.

Mail the enclosed card today-and see how right the Sony transistor is for you.

บางครั้งผู้อ่านที่ได้รับการชักจูงนั้น อาจผิดผ่อนหรือเลื่อนการตัดสินใจออกไป เช่น เก็บไว้ก่อนวันหลังค่อยสั่งซื้อ เช่นนี้ท่านต้องเร่งให้ทำการสั่งซื้อในทันที "Do it now"

"While it's on your mind," หรือ "Act today"

".....to take advantage of this three-day offer."

".....so that you can be ready for the Christmas rush."

".....so that you will be the first in your community."

ส่วนการเตือนให้รู้ถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการกระทำการสั่งซื้อ ให้เขียน ดังนี้

..... and start taking your profits from the fast-selling Sony transistor.

ผู้เขียนจะเน้นการกระทำสำหรับผู้อ่านว่าให้ดูเป็นของง่ายที่จะกระทำการสั่งซื้อ ซึ่งจะกระทำได้ ๓ ทาง ดังนี้ (๑) เร่งการกระทำการสั่งซื้อ โดยยื่นข้อเสนอที่ชักชวน (๒) แสดงให้ผู้อ่านเห็นว่าเป็นการง่ายที่จะกระทำการสั่งซื้อ และ (๓) ให้คำแนะนำด้วยความจริงใจ ปรากฏว่าเมื่อใช้หลักการดังกล่าวนี้แล้วจะได้รับการตอบสนองทันทีทันใด ตัวอย่างของประโยคปิดท้ายจะเป็นดังนี้

การเร่งให้กระทำการสั่งซื้อโดยยื่นข้อเสนอที่ชักชวน

- (1) Examine for two weeks on approval.
- (2) This offer is good until July 30.
- (3) The price will be increased by ¢ 50 after July 30.
- (4) Enjoy a special 10 percent discount if full payment accompanies your order.

(5) We will refund your money if you are not satisfied.

(6) Order today and you may enjoy our deferred-payment plan.

-Price will go up ¢ 50 after July 30.

-Special 15% discount if you send cash in full.

-This offer is open only until July 30.

-Send your money in by July 30 and get this additional premium.

-If your order for Third Edition of the two volume Economics Review arrives by July 30, midnight, we shall include, free of charge, our handsome 300-page Economica.

-Your money promptly refunded if you are not satisfied.

เน้นให้กระทำการอย่างง่าย ๆ

- (1) Send your order on the enclosed easy-order blank.
- (2) A postage-free envelope is enclosed for your convenience.
- (3) You may pay by check, money order, or through our deferred-payment plan.

แนะนำให้ตอบทันที

- (1) Mail the enclosed card today.
- (2) Mark the easy-order blank and end it today.
- (3) You can receive your free copy by returning the enclosed card today.

ตัวอย่างจดหมาย เสนอขาย

OSOTHSAPHA (TECK HENG YOO) CO., LTD

2120 Sukhumvit 71

Bangapi, Bangkok 24, Thailand

November 27, 1982

Mr. John J. McCormack  
Vice President for Purchasing  
600 Rush Street  
Chicago, Illinois U.S.A.

Dear Mr. McCormack:

Subject: Honey in Sunshine

A large percentage of the people in the world today already know that Thai girls are sweeter than wine.

But few people know that Thai pure honey is most delicious and that you don't have to travel all the way to Thailand to taste and experience it; we can send it to you at home. Our name for it is HONEY IN SUNSHINE and it comes as a hard candy that drips with pleasure.

You see our bees swarm in sunshine 365 days a year. The honey they make emanates from pure joy and sheer delight. They are so busy loving their queen, they have no time or desire to sting; they just sing their love songs all the time.

Our company is one of the largest candy producers in Asia and we oversee the nurturing of our Thai bees. We are about to launch an international campaign to introduce our entire line of candy products to the world.

I expect to be in Chicago during the second week of January to promote our products and you, Mr. McCormack, are high on my list of prospective customers to meet. If you will not be available to see me then, kindly drop me a note, so that I may rearrange my travel schedule to conform with your presence.

As they say in your country, the proof of the pudding is in the eating. Under separate cover I am sending you a box of HONEY IN SUNSHINE. See if you agree that our candy should be presented and happily enjoyed in America as well as in Asia.

Very truly yours,

*Boonsong Songboon*

Boonsong Songboon  
Vece President-Sales

CENTRAL PLAZA CO.

13 Rama Rd.

Bangkok, Thailand

July 1, 1983

Mrs. Lucy J. McCormack  
Vice President for Purchasing  
600 Rush Street  
Chicago, Illinois U.S.A.

Dear Mrs. McCormack:

Every woman dreams of having at least one really beautiful coat and here is a good opportunity to make that dream come true.

As you are one of our regular customers we want you to know about our completely new style Thai silk coats. They are made in a wide range of attractive styles and colours and are as rich-looking and beautiful as much more expensive coats. From the catalogue enclosed you will understand, at their surprisingly low prices, how our products represent excellent value for money.

Later on, these coats will be on offer to the general public, but because of limited stocks we are at present offering them only to our regular customers and until October 20 during which time a special discount of 5 percent will be allowed.

As our products when compared with that of other makers, the products of other brands seem to be too loosely woven and is inclined to pull out of shape, while ours are woven neatly and have luxurious silk lining stitched on to the coat. Ours are also more practical

because they are washable.

Thai silk is a really superb material, soft and lovely, light in weight and surprisingly warm. So don't delay; place your order now. Just fill in the enclosed card giving us the particulars we need and we will despatch your coats immediately on the clear understanding that you may return them without obligation if you are not completely satisfied with them.

Sincerely yours

*Boonsong Songboon*

Boonsong Songboon  
Vice President-Sales

## ปัญหาเพื่อการทบทวน

- (๑) ให้เขียนส่วน เริ่มต้นของจดหมายเสนอขายที่ดึงดูดความเอาใจใส่ของผู้อ่านมาสัก ๒ แบบ
- (๒) ให้เขียนส่วนตอนท้ายของจดหมายเสนอขายมาสัก ๒ แบบ
- (๓) Select from a current magazine an advertisement on a product that could be sold profitably to lecturers at Ramkhamhaeng University Preferably select an advertisement that presents a thorough description of the product. Then write a sales letter for this product. Be careful that your writing does not borrow the working in the advertisement. In other words, make your letter original in its wording from start to finish. Include a descriptive brochure and an order card with your letter. Address it to the first lecturer on your list (for class purposes clip the advertisement to your letter)