

## บทที่ 2

### บุคลิกภาพของนักขายมืออาชีพ

#### เค้าโครงเรื่อง

1. บุคลิกภาพของนักขาย
2. คุณสมบัติที่เหมาะสมกับการเป็นนักขาย
  - 2.1 บุคลิกภาพภายใน
  - 2.2 บุคลิกภาพภายนอก
3. การพัฒนาบุคลิกภาพของนักขาย
4. หลักมนุษยสัมพันธ์
  - 4.1 เข้าใจธรรมชาติ ความต้องการของมนุษย์ และความแตกต่างของแต่ละบุคคล
  - 4.2 การพัฒนามนุษยสัมพันธ์สำหรับนักขายมืออาชีพ
5. การประเมินบุคลิกภาพของตนต่อการเป็นนักขาย

#### วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. สามารถอธิบายถึงความสำคัญของบุคลิกภาพต่อสัมฤทธิ์ผลทางงานขาย
2. สามารถระบุถึงลักษณะที่ดีของนักขาย
3. สามารถอธิบายถึงหลักมนุษยสัมพันธ์กับงานขายได้
4. สามารถประเมินบุคลิกภาพของตนต่อการเป็นนักขายได้

## บทที่ 2

### บุคลิกภาพของนักขายมืออาชีพ

เนื้อหาในบทนี้เกี่ยวข้องกับหลักบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ต่องานขาย เนื่องจากอาชีพนักขายนั้น บุคลิกภาพของนักขายซึ่งเป็นสิ่งที่ปรากฏต่อสายตาและการรับรู้ของลูกค้ามุ่งหวัง มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในอาชีพ นักขายที่มีบุคลิกภาพดีย่อมมีโอกาสประสบความสำเร็จในการขายมากกว่า นักขายที่มีบุคลิกภาพไม่ดี นอกจากนี้ลักษณะของงานขาย ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจำนวนมากอยู่ตลอดเวลา ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักมนุษยสัมพันธ์ เพื่อนำมาปรับใช้กับการขาย จึงเป็นอีกส่วนหนึ่งที่สำคัญในการเตรียมตัวขาย เนื้อหาในบทนี้จะทำให้ทราบว่านักขายที่ดี นักขายมืออาชีพควรมีลักษณะอย่างไร ตัวเราเหมาะกับงานขายหรือไม่ เราจะเสริมสร้างคุณลักษณะและบุคลิกของนักขายมืออาชีพขึ้นได้อย่างไร

#### 1. บุคลิกภาพของนักขาย

บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึงลักษณะโดยส่วนรวมของบุคคลที่ปรากฏต่อสายตาผู้อื่น ทั้งลักษณะทางกายภาพ และจิตใจ ลักษณะทางกายภาพที่สำคัญ เช่น รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย การพูด กิริยาท่าทาง ลักษณะทางจิตใจ คือนิสัยใจคอ เช่น ความสุภาพ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความอดทน ความร่าเริงแจ่มใส ฯลฯ อย่างไรก็ตามลักษณะบุคลิกภาพภายในสามารถสะท้อนต่อมายังลักษณะบุคลิกภาพภายนอกได้ เช่น คนที่มีจิตใจร่าเริง หน้าตาก็จะยิ้มแย้มแจ่มใส ความมั่นใจในตนเองก็แสดงออกมาที่กิริยาท่าทางที่องอาจผึ่งผาย เป็นต้น

บุคลิกภาพของคนหนึ่งๆ เป็นผลมาจากสิ่งที่บุคคลได้รับมาแต่กำเนิดจากพันธุกรรม (ทั้งบุคลิกภาพทางกายภาพและจิตใจ) และหลายส่วนของบุคลิกได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม เช่น การอบรมเลี้ยงดูของครอบครัว การเรียนรู้ การสังเกต การฝึกอบรม จากสังคม จากประสบการณ์ของบุคคลนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่มีผลต่อการขาย มีดังนี้

1. บุคลิกภาพของนักขายเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จในการขาย
2. นักขายที่มีบุคลิกภาพดี อาจล้มเหลวในการขายก็ได้ ถ้าใช้เทคนิคการขาย หรือองค์ประกอบอื่น ๆ ไม่ได้พอ
3. บุคลิกภาพของแต่ละคนแตกต่างกัน
4. บุคลิกภาพบางส่วนสามารถเปลี่ยนแปลงได้ บางส่วนเป็นลักษณะที่ถาวร ยากต่อการแก้ไข
5. การพัฒนาบุคลิกภาพมีผลดีหลายประการ ทั้งต่อตัวนักขาย ต่อบริษัท และต่อลูกค้า
6. การพัฒนาบุคลิกภาพกระทำโดยประสบการณ์ของตนเองหรือโดยบุคคลอื่นแนะนำ

## 2. คุณสมบัติที่เหมาะสมต่อการเป็นนักขาย

คุณสมบัติหรือบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการเป็นนักขาย มีดังนี้

### 2.1 บุคลิกภาพภายใน

หมายถึงลักษณะด้านจิตใจ นิสัยใจคอ โดยลักษณะนิสัยที่นักขายควรจะมี ได้แก่

- **ความสุภาพอ่อนน้อม** นับเป็นคุณสมบัติพื้นฐานประการหนึ่งของนักขาย ความสุภาพอ่อนน้อมของนักขายทำให้ลูกค้าที่ติดต่อกับมีความพึงพอใจ เพราะคงไม่มีใครอยากจะทำธุรกรรมกับพนักงานขายที่มีท่าทีแข็งกร้าวเย่อหยิ่ง ความสุภาพสามารถแสดงออกมาได้หลายทางเช่น จากคำพูด น้ำเสียง การแต่งกาย ิริยาท่าทาง นักขายควรจะมีคุณสมบัติสุภาพต่อลูกค้าเสมอ แม้ในขณะที่เผชิญกับข้อโต้แย้ง หรือการปฏิเสธจากลูกค้าผู้มุ่งหวัง

- **ความเชื่อมั่นในตนเอง** ในขณะที่มีความสุภาพอ่อนน้อมต่อบุคคลอื่น นักขายต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองอีกด้วย คุณสมบัติข้อนี้นับว่ามีความจำเป็นมากเช่นกัน เพราะการที่จะทำให้อื่นคล้อยตามได้ นักขายต้องมีความมั่นใจในตนเอง มั่นใจในผลิตภัณฑ์ที่ตนเอง

ชาย เพราะมีเจตนาจะทำให้ผู้มุ่งหวังหรือลูกค้าเกิดความลังเลใจ ความมั่นใจในตนเองของนักขายจะทำให้เรากล้าที่จะไปพบปะเจรจากับผู้มุ่งหวังทั้งที่เคยรู้จักหรือไม่เคยรู้จักมาก่อน แม้บุคคลนั้นจะมีสถานภาพเหนือกว่าหรือไม่ก็ตาม ความมั่นใจในตนเองเกิดขึ้นจากทักษะที่มีต่อตนเองว่าตนก็เป็นคน ๆ หนึ่งก็มีคุณสมบัติที่ดีและมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่กำลังนำเสนอเป็นอย่างดี

- **ความซื่อสัตย์ จริงใจ และไว้วางใจได้** ทั้งต่อบริษัทของนักขาย และต่อลูกค้า คุณสมบัติข้อนี้จำเป็นสำหรับการประกอบอาชีพนักขายอย่างต่อเนื่อง เพราะจะทำให้ลูกค้าเชื่อถือในตัวนักขาย กลายมาเป็นลูกค้าประจำ และช่วยแนะนำลูกค้ารายอื่น ๆ ให้นักขายต่อไปอีก คนจำนวนมากมีทัศนคติว่านักขายคือบุคคลที่กะล่อน เชื่อถือไม่ได้ ประเภทมะกอกสามตะกร้าป่าไม่ถูก หรือลื่นเหมือนปลาไหล จริงอยู่มีนักขายส่วนหนึ่งที่มีลักษณะเช่นนี้ แต่นักขายประเภทนี้คงจะทำการขายผลิตภัณฑ์ชนิดที่หวังจะขายกับลูกค้าเพียงครั้งเดียว แล้วไม่ต้องติดต่อกันอีกเลยได้เท่านั้น และจะไม่ได้รับการแนะนำบอกต่อจากลูกค้ารายนั้น ไปยังลูกค้ารายอื่นอีกด้วย ถ้าผู้มุ่งหวังตัดสินใจซื้อไปเพราะความกลังกลอกของนักขาย ถ้าเขาเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการสั่งซื้อได้เขาคงจะกระทำทันที ถ้าเปลี่ยนแปลงไม่ได้เขาคงมีความรู้สึกที่ไม่ดีหลังการซื้อ ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อเส้นทางอาชีพของนักขายคนนั้นและต่อบริษัทนั้นอีกด้วย สำหรับความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ต่อบริษัทก็เป็นเรื่องสำคัญ นับเป็นจรรยาบรรณข้อหนึ่งของการเป็นนักขายเลยทีเดียว

ถ้านักขายคิดจะทำงานกับองค์กรหนึ่ง ๆ อย่างราบรื่น เขาต้องมีคุณสมบัติข้อนี้ เพราะงานของนักขายหลายประเภทต้องเกี่ยวข้องกับการเก็บเงินจากลูกค้าและนำส่งบริษัท ต้องรับผิดชอบสินค้าที่นำไปเสนอขายหรือส่งมอบในมูลค่าไม่น้อย

- **ความอดทน ขยันขันแข็ง ไม่ย่อท้องานหนัก** เพราะงานขายต้องเผชิญกับความกดดัน และความยากลำบากในหลายเรื่อง มากกว่างานประจำสำนักงานอื่น ๆ นักขายต้องอดทนต่อการถูกปฏิเสธ ต้องรองรับอารมณ์ของลูกค้า ต้องเหน็ดเหนื่อยเดินทางไปพบผู้มุ่งหวังยังที่ต่าง ๆ ต้องอดทนต่อแรงกดดันที่มาจากการแข่งขันด้านการกับนักขายคนอื่น ๆ และจากผู้บริหารงานขายที่คอยกระตุ้นและกดดันให้นักขายใช้ความพยายามในการขายให้สูงขึ้น เวลาของนักขายอาจไม่เป็นเวล่ำเวลา อาจเป็นเวลาของคนอื่น ๆ ได้พักผ่อน ได้อยู่กับครอบครัว ดังนั้นคุณสมบัติข้อนี้เป็นสิ่งที่นักขายที่ต้องการประสบผลสำเร็จในอาชีพต้องมีอยู่ในตัวเอง

เกินกว่าระดับปกติที่คนทั่วไปมีอยู่ เพราะถึงแม้ว่าคุณสมบัตินี้จำเป็นสำหรับการประสบผลสำเร็จในทุกอาชีพ แต่อชีพการขายนั้นยิ่งจำเป็นมากกว่าเนื่องจากลักษณะงานด้านขายนั่นเอง

- ความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง หมายถึงเป็นผู้ที่กระทำตามแผนการที่วางไว้อย่างไม่ชักช้า เพื่อการบรรลุเป้าหมาย มีลักษณะชอบการแข่งขันและเอาชนะอุปสรรคต่างๆ นักขายที่มีบุคลิกกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น จะทำงานอย่างสุดซึ้งมีชีวิตชีวา ไม่เฉื่อยชา เจยมเยมต่อลูกค้า และจะมีส่วนกระตุ้นความสนใจ และความตื่นเต้นของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์ได้ด้วย

- ความร่าเริง แจ่มใส นักขายที่มีหน้าตายิ้มแย้ม ผ่องใส ย่อมทำให้บรรยากาศการขายเป็นไปด้วยดี ลูกค้าย่อมอยากจะพบปะพูดคุย เจรจา การขายกับผู้ร่าเริงแจ่มใส มากกว่าติดต่อกับนักขายที่มีหน้าตาบูดบึ้งหรือเศร้าหมอง

- ความมีมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของบุคคล รู้ถึงเทคนิค และวิธีการสัมพันธ์กับบุคคลอื่นรวมถึงมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งรายละเอียดในการสร้างลักษณะของผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะได้อธิบายในหัวข้อต่อไป

นอกเหนือจากลักษณะนิสัยดังกล่าวข้างต้น ยังมีคุณสมบัติอื่น ๆ ที่ช่วยเสริมสร้างงานอาชีพด้านขาย ได้แก่

- มีความแนบเนียน ซึ่งหมายถึงมีทักษะในการพูด และการกระทำให้ถูกกาลเทศะ ตัวอย่างเช่น ผู้หญิงคนหนึ่งซึ่งมีรูปร่างปกติ แต่เธอค่อนข้างจะมีเท้าใหญ่กว่าปกติและเธอก็รู้สึกอายกับการที่มีเท้าที่ใหญ่ เมื่อเธอเดินเข้าไปในร้านขายรองเท้า เธอกล่าวว่า “ไม่ทราบที่ทางร้านจะมีรองเท้าขนาดเท้าของดิฉันไหม เพราะรู้สึกว่าจะมีเท้าใหญ่ไปสักหน่อยเวลาหาซื้อรองเท้าจะหายากสักหน่อย” พนักงานขายที่มีความแนบเนียน มีไหวพริบในการพูดควรตอบว่า “เรามีลูกค้าที่ต้องการรองเท้าคู่ใหญ่ ๆ เป็นจำนวนมากคะ และดิฉันก็มั่นใจว่าจะหารองเท้าให้เหมาะกับคุณได้แน่ ไม่ทราบว่าคุณต้องการรองเท้าใส่ไปทำงานหรือ ใส่เดินเล่นคะ” จะเห็นได้ว่า พนักงานขายจะไม่ให้ความสนใจหรือยอมรับในคำพูดที่ลูกค้าว่าเธอมีเท้าโต ที่รู้สึกเป็นปมด้อยของลูกค้า แต่จะพูดให้ลูกค้าเข้าใจว่ามีคนอื่นอีกมาก ที่มาหาซื้อรองเท้าและอาจมีเท้าใหญ่เช่นกัน ไม่ใช่ลูกค้าเพียงคนเดียวเท่านั้นที่มีเท้าใหญ่ขนาดนั้น

ความแนบเนียนเป็นคุณสมบัติที่ดีอย่างหนึ่งที่นักขายควรจะมี เช่นนักขายหน้าร้านต้องระวังเกี่ยวกับการพูดถึงน้ำหนักตัวของลูกค้า ความสูง ผิวพรรณ ฐานะการเงิน หรือเรื่องอื่นๆ ต้องเอาใจใส่ในคำพูดแต่ละคำ เพื่อไม่กระทบกระเทือนต่อความรู้สึกของผู้ใด และต้องโน้มน้าวไปสู่การขายที่ประสบผลสำเร็จด้วย

- มีความยับยั้งชั่งใจ ในการพูดคุยกับลูกค้า
- มีความจำดี เช่น สามารถจำชื่อ จำหน้าลูกค้าได้ จำเรื่องราวรายละเอียดต่าง ๆ

เกี่ยวกับสินค้า เป็นต้น

- มีเซาว์ไว (ปฏิภาณ ไหวพริบดี)
- มีจินตนาการ มีความคิดริเริ่ม
- มีความสามารถทางเลขธุรกิจ
- มีการตัดสินใจที่ดี
- มีทัศนคติในทางบวก คือมองโลกในแง่ดี

ฯลฯ

## 2.2 บุคลิกภาพภายนอก (ทางกายภาพ)

ลักษณะที่สำคัญคือ รูปร่าง หน้าตา กิริยาท่าทาง การแต่งกาย การพูด

ในส่วนของลักษณะรูปร่าง หน้าตา ผิวพรรณ นั้นได้รับมาจากกรรมพันธุ์สามารถเปลี่ยนแปลงได้บ้าง เช่น การรักษารูปร่าง ทรวดทรงให้ดี มีน้ำหนักสัมพันธ์กับส่วนสูง เป็นต้น สำหรับสิ่งที่ปรับปรุงได้ คือ การแสดงออกด้านกิริยาท่าทาง เช่น การยืน การเดิน การนั่ง อากัปกริยาต่าง ๆ การพูด รวมไปถึง การแต่งกาย ทรงผม การใช้เครื่องสำอาง ทั้งนี้เนื่องจากความสำคัญของบุคลิกภาพที่มีต่อความสำเร็จของนักขาย ดังทัศนคติของผู้บริหารงานขายท่านหนึ่ง เกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานขายที่เขาต้องการดังนี้<sup>1</sup>

“เรามองหาผู้สมัคร ซึ่งมีวุฒิภาวะ ฉลาด ในการสัมภาษณ์เราสามารถแสดงออกถึงลักษณะของความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับคนอื่นได้ดี มีแนวคิดเกี่ยวกับแผนการอาชีพ และเป้าหมายในอนาคตของเขาได้ มีลักษณะเป็นมิตร บุคลิกดี สะอาด การแต่งกายดี มีทัศนคติในทางบวก ยินดีที่จะทำงานหนัก ทะเยอทะยาน (กระตือรือร้น) สนใจในธุรกิจของบริษัท

เรา ผลการเรียนรู้ค่อนข้างดีขึ้นไป มีลักษณะที่ดูแล้วน่าประทับใจในแรกพบ เชื่อมั่นในตนเอง” และนอกจากนี้ ผู้บริหารท่านนี้ยังได้เน้นอีกว่าลักษณะที่สำคัญพื้นฐานสำหรับนักขายที่เขาต้องการมาร่วมงานในบริษัทด้วยก็คือ มีความรักในการขาย ยินดีทำงานหนัก กระตือรือร้นต่อการบรรลุผลสำเร็จ มีบุคลิกดี เชื่อมั่นในตนเอง และมองโลกในแง่ดี

## 2.3 หลักการแต่งกายที่เหมาะสมของนักขาย

หลักการพื้นฐานสำคัญด้านการแต่งกาย คือ ยึดความสะอาด สุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับรูปร่าง เพศ วัย และกาลเทศะ

การแต่งกายของนักขาย ควรแต่งให้มองดูทันสมัยพอควร ดูกระฉับกระเฉงคล่องตัว ไม่ควรแต่งกายที่มองดูรุ่มร่าม กรีดกราย หรือตามแฟชั่นเกินไป

- สำหรับนักขายชาย เครื่องแต่งกายนั้นนับรวมถึง เสื้อเชิ้ต เสื้อนอก กางเกง เข็มขัด รองเท้า รองเท้า เนคไท เครื่องประดับอื่น ๆ การแต่งกายที่เหมาะสมกับนักขายชายมักเป็นเสื้อเชิ้ตสีสุภาพ อาจผูกเนคไท (ขนาด สี ลวดลายเหมาะสม) บางกรณีควรสวมเสื้อนอก ใช้กางเกงทรงสุภาพสีเข้ม (กางเกงยีนส์คอกไม่เหมาะสม) รองเท้าหนังหุ้มส้นสีเข้ม (ดำ, น้ำตาล, น้ำเงิน) เข็มขัดหนังที่มีแบบ สี และขนาดเหมาะสม รองเท้า เข็มขัด ควรรักษาให้สะอาด รวมทั้งรองเท้าที่กระชับสะอาดสีเหมาะสมกับรองเท้าและเสื้อผ้า สำหรับเครื่องประดับอื่น ๆ ควรใช้เท่าที่จำเป็น เช่น นาฬิกาข้อมือ อาจมีเครื่องประดับอื่นเล็กน้อย เช่น แหวน สร้อยคอ ซึ่งควรเลือกให้พอเหมาะกับเครื่องแต่งกายและไม่ใช้เพื่อเป็นการอวดโอ้ถึงฐานะของตนจนเป็นการข่มลูกค้า (เช่น ใสทองเส้นโตหลายเส้น) สำหรับนักขายชายนั้นการใช้เครื่องสำอางคงไม่จำเป็น ยกเว้นในส่วนของ การรักษาใบหน้าให้ดูสะอาดเกลี้ยงเกลา ไม่มีหนวดเครารุงรัง และควรให้ความสำคัญกับทรงผม ซึ่งควรตัดสั้นในทรงธรรมดาเช่น ทรงทรง ไม่ควรตัดผมตามทรงสมัยนิยมแบบดาราวัยรุ่นนักร้อง หรือไว้ผมยาวคองดูไม่เหมาะสมเป็นแน่

- สำหรับการแต่งกายของนักขายหญิง นั้นมีรายละเอียดและความซับซ้อนมากกว่าเนื่องจากรูปแบบเสื้อผ้าของสตรี เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว การจะกล่าวเจาะจงลงไปว่าควรแต่งกายอย่างไรคงทำได้ลำบาก คงเสนอแนะหลักการกว้าง ๆ ได้พอประมาณดังนี้

- ในกรณีที่บริษัทกำหนด แบบฟอร์มการแต่งกายแล้วนั้น เป็นเรื่องง่ายขึ้นและถ้าสังเกตจะเห็นได้ว่า รูปแบบของแบบฟอร์มนั้น มักเน้นความกระชับกระเเองคล่องตัว เป็นแบบที่ทำให้ผู้ใส่มองดูสง่างาม สี และเนื้อผ้าก็มักเป็นสีกลาง ๆ ที่คนส่วนมากจะใช้ได้ (ยกเว้นงานขายบางประเภทที่บริษัทอาจเลือกใช้สีของแบบฟอร์มที่ดีที่สุด เช่น สีแดง เป็นต้น) ส่วนที่นักขายควรพิถีพิถันเพิ่มเติมจากแบบฟอร์มของบริษัทก็คือ ทรงผม การใช้เครื่องสำอาง เครื่องประดับ กระเป๋า รองเท้า ถุงน่อง เป็นต้น

- กรณีที่นักขายแต่งกายโดยอิสระนั้น นอกเหนือจากหลักพื้นฐานที่กล่าวมาแล้วว่า ยึดหลักความสุภาพ สะอาด เหมาะกับรูปร่าง ผิวพรรณ วัย และกาลเทศะ นักศึกษาอาจสงสัยว่า แบบไหนที่เรียกว่าเหมาะสมกับสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว รายละเอียดควรพยายามศึกษาจากนิตยสารเกี่ยวกับผู้หญิงต่าง ๆ ที่มักจะมีคอลัมน์แนะนำเกี่ยวกับการแต่งกาย และการใช้เครื่องสำอางในที่นี้คงพอแนะนำหลักการกว้าง ๆ ได้บางประเด็นดังนี้

- สำหรับเสื้อผ้านั้น ควรเลือกใช้ผ้าเนื้อดี ที่ไม่หนาหรือบางเกินไป ผ้าสีพื้นจะใช้ได้ในโอกาสต่าง ๆ มากกว่าและดูสุภาพกว่า ถ้าเป็นผ้าลายควรเป็นลายเล็ก ๆ หรือลายจุด ไม่ควรเลือกผ้าลายดอกดวงใหญ่โต ไม่ควรเลือกผ้าสีฉูดฉาด แบบของเสื้อผ้านั้นควรกระชับรูปร่างพอประมาณ ไม่ควรหลวมรุ่มร่าม หรือมีจีบรูดระบายหรือติดลูกไม้ฟูฟ่า ควรเป็นแบบเรียบ ๆ ตามปกติแล้วเสื้อผ้านั่งตัดจะสามารถตัดและออกแบบให้เหมาะสมกับรูปร่างได้ดีกว่าเสื้อสำเร็จรูป ยกเว้นผู้ที่รูปร่างมาตรฐานและมีกำลังซื้อเสื้อสำเร็จรูปชั้นดี ซึ่งมักจะมีราคาค่อนข้างสูง แต่การตัดเย็บประณีตกว่าเสื้อสำเร็จรูปราคาถูก พนักงานขายหญิง ควรสวมกระโปรงจะดูดีกว่าสวมกางเกง (ยกเว้นงานขายบางประเภท ซึ่งอาจจำเป็นต้องใช้กางเกง) และกระโปรงนั้น ไม่ควรสั้นเกินไป หรือยาวจนรุ่มร่าม)

- การใช้เครื่องสำอาง ควรใช้บ้างเพื่อให้หน้าตาดูสดชื่นขึ้น เช่น ทาแป้ง เติมสีฟันที่เปลือกตาหรือแก้มบ้าง ทาปากด้วยสีที่เหมาะสมกับผิวพรรณและสีของเครื่องแต่งกาย แต่ไม่ควรแต่งหน้ามากหรือฉูดฉาดเกินไป อาจใช้น้ำหอมได้บ้าง แต่ควรเลือกกลิ่นอ่อน ๆ ที่สุภาพ แต่ความสำคัญอยู่ที่การรักษาความสะอาดของร่างกาย ผิวพรรณ ผม มือ และเล็บ มากกว่า (ถ้าชอบทาเล็บ ไม่ควรใช้สีเข้ม ฉูดฉาด และต้องดูแลให้ดียิ่งให้สีหลุด ร่อน แหว่งวัน หรือไว้เล็บยาวก็ดูไม่เหมาะสม)



- ทรงผมสำหรับสตรี ควรเหมาะสมกับใบหน้าและวัยถ้าไว้ผมยาวควรรวบให้เรียบร้อย ไม่ควรให้ยุ่งเหยิงรุงรัง หรือหยิกหยอยฟูฟ่อง

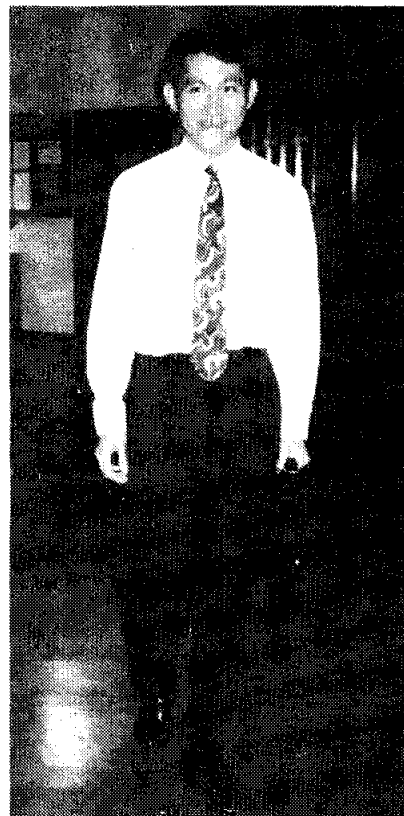
- เครื่องแต่งกายอื่น ๆ ควรพิถีพิถันพอควร เช่น การใช้กระเป๋าทือ รองเท้า เข็มขัด ควรมีขนาดและแบบที่พอเหมาะสุภาพ ไปกันได้กับการแต่งกาย การใช้กระเป๋าทือ รองเท้า เข็มขัด สีเข็ม เช่น ดำ น้ำตาล จะดูสุภาพใช้ได้หลายโอกาสและเหมาะกับเสื้อผ้าได้ง่าย รองเท้า ควรจะเป็นแบบเรียบ คล่องตัวในการเคลื่อนไหวและเดินทาง ควรใช้เครื่องประดับแต่พอควรไม่ควรใช้เครื่องประดับมากเกินไป หรือเครื่องประดับที่ทำให้ดูรุงรัง เช่น ตุ้มหูห้อยยาวเป็นพวง กำไลข้อมือดังกิ่งก้าน เพราะจะทำให้ลูกค้าเกิดความรำคาญได้ บางกรณีการใช้ถุงน่อง เป็นเรื่องจำเป็นเพราะทำให้มองดูสุภาพเรียบร้อย แต่ควรใช้สีเนื้อที่กลมกลืนกับผิว คงจะดูเหมาะสมกว่าใช้สีดำ สีขาว หรือสีตามแฟชั่น

นอกจากนี้ข้อเสนอแนะหลักของการแต่งกายที่เหมาะสมของนักขายทั้งหญิงและชายก็คือ แต่งกายแบบบนักธุรกิจ ดังภาพ

นอกเหนือจากเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายแล้ว ทั้งนักขายชายและหญิง ควรให้ความสนใจกับการรักษาบุรุษ ทรวดทรงองค์เอว และน้ำหนักตัว ควรออกกำลังกายและฝึกกายบริหารบ้าง มีหลักการง่าย ๆ ในการคำนวณว่า ควรมีน้ำหนักตัวเท่าใด คือการใช้ส่วนสูงเป็นเซ็นติเมตร แล้วหักลบด้วย 105 สำหรับผู้ชาย และลบด้วย 110 สำหรับผู้หญิง จะได้น้ำหนักตัวที่พอเหมาะ เช่น ผู้ชายสูง 170 ซม. น้ำหนักตัวควรประมาณ 65 กก. ผู้หญิงสูง 160 ซม. ควรมีน้ำหนักตัวประมาณ 50 กก. เป็นต้น สำหรับผู้ที่มีโครงร่างใหญ่หรือเล็ก ก็สามารถมีน้ำหนักมากหรือน้อยกว่านี้ได้บ้าง นักขายควรมีสภาพดี แข็งแรง ซึ่งจะได้จากการรับประทานอาหารที่เหมาะสมและยึดหลักสุขภาพอนามัยที่ดี มิฉะนั้น อาจจะต้องเจรจาการขายไป ไอจาม เช็ดน้ำมูกไป ซึ่งจะเป็นการเสียบุคลิกอย่างมาก

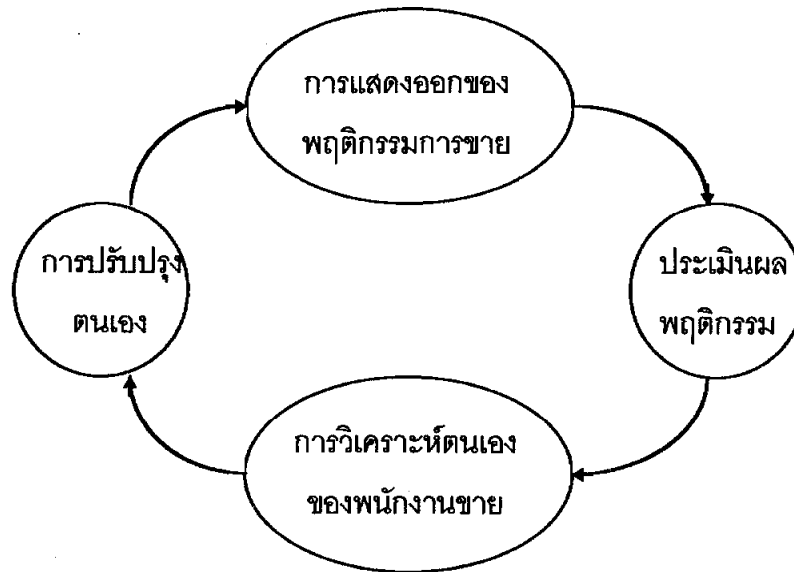
นอกจากนี้ กิริยาท่าทางของนักขาย ไม่ว่าจะการยืน เดิน นั่ง ควรจะมีความสง่างาม เช่น ยืนตรง เดินอกผายไหล่ผึ่ง นั่งหลังตรง ไม่เดินขาถ่าง กิริยาท่าทางกระฉับกระเฉง ไม่อืดอาด เชื่องช้า หรือลุกลี้ลุกลน กระหืดกระหอบ สุภาพสตรีควรระมัดระวังการนั่งให้ขาชิด ดังนี้ เป็นต้น

อย่างไรก็ดี ลักษณะต่าง ๆ เกี่ยวกับบุคลิกต่าง ๆ เหล่านี้ถ้าได้มีการประเมินตนเอง ด้วยสายตาที่เป็นธรรม ไม่เข้าข้างตนเองหรือมองตนเองในแง่ร้าย และเมื่อรู้ข้อบกพร่องของตนเอง สนใจหาความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ และพยายามปรับปรุงแก้ไข พัฒนาการตนเองอยู่เสมอก็เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ไม่ยาก



### 3. การพัฒนาบุคลิกภาพของนักขาย

การพัฒนาบุคลิกภาพ คือกระบวนการที่มุ่งจะขัดเกลาลักษณะทางกายภาพและลักษณะทางจิตใจของนักขายให้เป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ ใฝ่หวังใจจากลูกค้ามุ่งหวังและบุคคลอื่น ๆ  
วงจรการพัฒนาบุคลิกภาพ มีดังนี้



กระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพของนักขายอาจเริ่มที่การวิเคราะห์ตนเองของนักขาย โดยนักขายอาจตระหนักถึงความสำคัญของบุคลิกภาพที่มีต่อความสำเร็จในอาชีพ จึงได้วิเคราะห์ตัวเองว่ามีปัญหาด้านบุคลิกภาพอย่างไรบ้าง มีลักษณะทางบุคลิกอย่างไรที่สมควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น บางส่วนแรงกระตุ้นในการวิเคราะห์ตนเองของนักขายอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกเช่นจากหัวหน้า จากเพื่อนร่วมงาน จากเพื่อน หรือญาติ แม้กระทั่งจากลูกค้ามุ่งหวัง เมื่อทราบถึงประเด็นที่ควรปรับปรุงแก้ไข นักขายก็จะหาแนวทางที่จะปรับปรุงบุคลิกตน โดยอาจใช้วิธีสังเกตบุคลิกที่ดีจากบุคคลอื่น ศึกษาจากเอกสารตำราแนะนำการพัฒนาบุคลิกภาพ หรือจากการพิจารณาอย่างเป็นทางการ เช่น เข้ารับการสัมมนา การฝึกอบรม เมื่อได้มีการพัฒนาปรับปรุงแล้ว การแสดงออกพฤติกรรมด้านการขายควรจะเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

ผลลัพธ์ของการพัฒนานี้สามารถพิจารณาจากการตอบสนองของลูกค้าที่มีต่อนักขาย ว่าเป็นไปในทางดีขึ้นหรือไม่เพียงไร

อนึ่ง การพัฒนาบุคลิกภาพทางกายภาพ หลายส่วนกระทำได้ไม่ยากเช่นการปรับปรุงด้านการแต่งกาย บางส่วนอาจต้องใช้เวลา พยายามหรือใช้ความพยายามหรือใช้เวลามาก เพราะนักขายมีความเคยชินกับลักษณะเดิม เช่น ลักษณะกิริยาท่าทาง น้ำเสียงการพูด การปรับปรุงด้านรูปร่างหน้าตา สำหรับการพัฒนาบุคลิกภาพด้านจิตใจเพื่อให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสม เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสุภาพเรียบร้อย ความอดทน ชัยชนะ แข็ง ความเป็นมิตร ฯลฯ เป็นเรื่องยากกว่า และต้องใช้เวลาในการพัฒนาเพราะลักษณะนิสัยเป็นสิ่งที่ยึดติดมานาน

อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณสมบัติบางประการของนักขายดังนี้

- การพัฒนาความสามารถทางเลขธุรกิจ

นักขายควรมีทักษะในการคำนวณพอควร ดังนั้นควรมีความชำนาญในการบวก ลบ คูณหาร บัญญัติไตรยางค์ หรือร้อยละ โดยอาจฝึกทบทวนทางด้านคณิตศาสตร์ ถ้ามีการใช้เครื่องมือช่วยในการคำนวณ เช่น เครื่องคำนวณเลขก็ควรฝึกกดฝึกใช้ให้คล่องแคล่ว เพราะการคิดได้รวดเร็วถูกต้องแม่นยำจะสร้างความเชื่อมั่นของผู้มุ่งหวังที่มีต่อนักขายได้

- การพัฒนาด้านความจำ การมีความจำที่ดีเป็นสิ่งจำเป็นต่องานขาย มีวิธีง่าย ๆ ในการฝึกความจำ ดังนี้

1. ให้ความสนใจในสิ่งที่ต้องการจำ อย่างจริงจัง
2. เปรียบเทียบของที่จะจำ กับของที่มีอยู่แล้วว่ามีเหมือนหรือต่างกันอย่างไร
3. เตือนความจำด้วยการรำลึกถึงสิ่งนั้น ๆ ทุกครั้งเมื่อนึกได้
4. เลิกจำสิ่งไม่สำคัญบางอย่าง

- หลัก 3 ประการในการพัฒนาบุคลิกภาพของนักขาย<sup>2</sup> มีผู้เสนอแนะไว้

ดังนี้คือ

1. ควรปรับปรุงคุณสมบัติที่จำเป็น 5 ประการคือ ความจริงใจ ความพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้า ความกระตือรือร้น ความตั้งใจ (ฟังลูกค้าพูด) และความ เป็นมิตร
2. การปรับปรุงทัศนคติที่ถูกต้อง 5 ประการ ได้แก่

- ทักษะการติดต่อผลิตภัณฑ์ มีความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย
- ทักษะการติดต่อที่ต้องต่อนายจ้าง
- ทักษะการติดต่อที่ต้องต่อตัวเองและต่อกรขายว่าเป็นอาชีพที่มีความสำคัญมากที่สุดอาชีพหนึ่ง
- ทักษะการติดต่อที่ต้องต่อผู้อื่น
- การตั้งเป้าหมายในชีวิตและวางแผนจัดระเบียบให้ตนเอง โดยใช้ความพยายามปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อบรรลุเป้าหมาย มิใช่เพียงนั่งเพื่อฝันถึงอนาคตโดยไม่ลงมือปฏิบัติ

### 3. การควบคุมอารมณ์ ได้แก่

- การปรับอารมณ์ให้เข้ากับสถานการณ์แห่งการเสนอขาย
- พยายามกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจ
- กิริยาทางอารมณ์ของเราขึ้นอยู่กับทัศนคติ
- การควบคุมอารมณ์ที่แท้จริงจะต้องเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิดให้ถูกต้องก่อน
- การรู้จักระงับอารมณ์ที่ไม่พึงปรารถนาไว้ภายใน
- พยายามหาทางปล่อยอารมณ์ที่ไม่พึงปรารถนาออกมา โดยที่ไม่เป็นภัยต่อตนเองและผู้อื่น
- พยายามสังเกตและจดจำทัศนคติที่ดีของคนอื่นไว้
- จงตั้งใจให้มั่นคงเพื่อให้ได้มาซึ่งอารมณ์ที่เราต้องการ

ปกติแล้วนิสัยมนุษย์ชอบทำอะไรตามอารมณ์มากกว่าใช้เหตุผล พนักงานขายจะต้องพยายามศึกษาอารมณ์แห่งความต้องการของลูกค้าทุกคนในขณะที่ต้องพยายามควบคุมอารมณ์ของตนเองให้แสดงออกมาเฉพาะอารมณ์ที่ดี ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่าย เรามักควบคุมอารมณ์ไม่ได้เต็มที่ อารมณ์ของเรามีการควบคุมเราโดยที่เราไม่รู้ตัว ลองตอบคำถามต่อไปนี้

1. เราสามารถอดทนได้เป็นเวลานานพอหรือไม่ที่จะพูดให้คนหัวแข็งเชื่อภายใต้สถานการณ์ที่ไม่สมหวัง
2. เราสามารถรับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์โดยไม่รู้สึกรังเกียจหรือไม่
3. เราเป็นคนวิตกกังวลหรือไม่ เรามีเหตุผลหรือไม่ในบางครั้ง

4. เราสะสมความตึงเครียดทางประสาทหรือไม่ หรือว่าเราปล่อยอารมณ์เสียบ้าง
5. เราใช้อารมณ์ของเรา เพื่อช่วยเราผลิตผลที่เราปรารถนาจากคนอื่นหรือไม่ หรือว่าเรายอมให้อารมณ์ของเรามีอำนาจเหนือความควบคุมของเรา และทำลายโอกาสที่จะให้คนอื่นทำสิ่งที่เราต้องการได้

การควบคุมอารมณ์ที่แท้จริงนั้น เกี่ยวข้องกับการควบคุมอารมณ์ทุกด้าน ความโกรธ เป็นอารมณ์ที่เห็นได้ชัดที่สุดอารมณ์หนึ่ง เรามักพบว่าคนที่ไม่มีอารมณ์เสียง่าย นั้นเป็นคน ที่ควบคุมอารมณ์ได้ดี การควบคุมอารมณ์เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับคนที่ต้องการประสบความสำเร็จในการขาย เพราะนักขายต้องมีความอดทนในการขายให้แก่คนที่พูดด้วยยาก ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่สู้จะสมหวัง ต้องพบกับความเย็นชา ไม่สนใจ คำวิพากษ์วิจารณ์ ความบั่นบึง โดยที่ต้องรู้จักวิธีใช้อารมณ์เพื่อก่อให้เกิดผลอันพึงปรารถนา กับลูกค้าของเขา คนที่ไม่สามารถจะควบคุมอารมณ์ของตนเองได้จะมีโอกาสน้อยมากที่จะควบคุมอารมณ์ของคนอื่นได้ การทำงานขายให้สำเร็จจะเป็นไปได้ยาก

จะเห็นได้ว่าแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพเหล่านี้จะเน้นที่การพัฒนาบุคลิกภายใน และจะไปเกี่ยวข้องกับหลักมนุษยสัมพันธ์อีกด้วย เช่น ในเนื้อหาเกี่ยวกับการควบคุมอารมณ์ การมีทัศนคติที่ถูกต้อง (ในทางบวก) นั้นจะมีผลต่อการสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

## 4. หลักมนุษยสัมพันธ์

ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับหลักมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) ที่นักขายควรทราบมีดังนี้

### 4.1 เข้าใจธรรมชาติ ความต้องการของมนุษย์ และความแตกต่างของแต่ละบุคคล

ความต้องการของมนุษย์มี 2 ประการคือ ความต้องการทางร่างกาย ได้แก่ ปัจจัย 4 รวมถึงความต้องการทางเพศ อีกด้านหนึ่งคือความต้องการด้านจิตใจ ได้แก่ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย การยกย่องนับถือ การยอมรับในสังคม ความต้องการที่จะก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จสูงสุดในชีวิต ถ้ากล่าวถึงธรรมชาติของคนเรา โดยสังเขปจะมีดังนี้คือ

(1) คนเราจะรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ มีหลายวิธีการในการที่นักขายจะทำให้ลูกค้าผู้มุ่งหวัง รู้สึกว่าเขาเป็นคนที่มีความสำคัญ เช่น สามารถจดจำชื่อ ตำแหน่ง ของเขา ได้ถูกต้อง สามารถจดจำเหตุการณ์หรือสิ่งที่เขาประสบผลสำเร็จ หรือภูมิใจได้ เป็นต้น

(2) สนใจตนเองมากกว่าคนอื่น นักขายควรเอาใจใส่ต่อความคิดความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

(3) ปกติมักจะพูดมากกว่าฟัง นักขายควรจะเป็นผู้ฟังที่ดีด้วย มิใช่มุ่งแต่จะเจรจาเสนอขายผลิตภัณฑ์ของตนเพียงอย่างเดียว

(4) อยากให้คำปรึกษา มากกว่าขอคำแนะนำ

(5) ไม่ชอบการควบคุมที่ใกล้ชิดเกินไป เช่นในกรณีของนักขายหน้าร้าน การปล่อยให้ลูกค้าเดินดูสินค้าตามพอใจ โดยนักขายคอยดูห่าง ๆ ว่าลูกค้าต้องการความช่วยเหลือจากนักขายหรือไม่ จึงเสนอตัวเข้าไป มิใช่เดินตามประกบจนลูกค้ารู้สึกอึดอัดใจ และกลัวจะถูกบังคับให้ซื้อด้วยความไม่เต็มใจ

(6) โดยทั่ว ๆ ไป คนเราไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง นักขายที่นำเสนอผลิตภัณฑ์ประเภทนวัตกรรมใหม่ ควรระมัดระวัง บางครั้งการเสนอขายว่าผลิตภัณฑ์ใหม่สามารถเปลี่ยนแปลงชีวิตของผู้มุ่งหวังได้ เขาอาจไม่มั่นใจ และพอใจที่จะใช้สินค้าเดิม ๆ เพราะไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งเคยชินกับชีวิตแบบเดิมก็เป็นได้

(7) ชอบการสรรเสริญ ยกย่อง และเกียรติยศ การยกย่องสรรเสริญด้วยความจริงใจ ไม่มากเกินไปจนลูกค้ามุ่งหวังเกิดความรู้สึกว่านักขายเสแสร้งแกล้งพูดเพื่อเอาใจ จะสร้างความพอใจแก่ลูกค้าทุกคนได้แน่นอน

ในขณะเดียวกัน คนเราแต่ละคน ยังมีความแตกต่างกันในหลายด้าน ซึ่งนักขายจะต้องสังเกต และทำความเข้าใจถึงลักษณะของลูกค้าหรือผู้มุ่งหวังที่ตนเสนอขาย รวมถึงเข้าใจทัศนคติที่มีต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่งเป็นการเรียนรู้ว่า ตัวนักขายเป็นคนอย่างไร และผู้อื่นที่เขาสัมพันธ์ด้วยเป็นอย่างไร ใน 4 ลักษณะดังนี้

(1) “I’m OK, You’re not OK” หมายถึงเห็นว่าตนเองวิเศษเหนือผู้อื่น นักขายที่มีทัศนคติเช่นนี้ มักแสดงออกในเชิงอวดรู้ต่อลูกค้า ซึ่งจะทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พอใจและการขายมักล้มเหลว

(2) “I’m not OK, You’re OK” หมายถึงรู้สึกว่าคุณต่ำต้อย ต้อยกว่าคนอื่น นักขายจึงขาดความมั่นใจในตนเอง ทำให้ลูกค้าไม่มั่นใจในตัวนักขายและผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายไปด้วย

(3) “I’m not OK, You’re not OK” หมายถึงนักขายที่รู้สึกไม่ยินดียินร้ายต่อตนเองและผู้อื่น ทำให้แสดงออกมาในลักษณะเฉยเมย ไม่เอาใจใส่ลูกค้า เป็นนักขายที่รู้สึกไม่พอใจในลักษณะของตนเองในอาชีพการขายของตนและไม่เห็นคุณค่าของลูกค้า รวมทั้งไม่สนใจลูกค้าอีกด้วย

(4) “I’m OK, You’re OK” หมายถึงผู้ที่ยอมรับและเห็นคุณค่าของตนเองและผู้อื่น ไม่ใช้อวดยกตนข่มท่าน แต่ก็มีความเชื่อมั่นในตนเอง และให้ความสนใจเอาใจใส่ต่อลูกค้ามุ่งหวัง นักขายควรมีทัศนคติเช่นนี้



## 4.2 การพัฒนามนุษย์สัมพันธ์สำหรับนักขายมืออาชีพ

### 4.2.1 ลักษณะของผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี

ลักษณะของผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี หลาย ๆ ประการจะคล้ายกับลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมของนักขาย ได้แก่ ความอ่อนน้อม กิริยามารยาทสุภาพ บุคลิก รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย กิริยาท่าทาง การพูดจาดี มีความเป็นมิตรกับผู้อื่น ความมีน้ำใจเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น ความกรุณา เชื้อเพื่อน โอบอ้อมอารี อารมณ์ดี มีความกระตือรือร้น เบิกบาน แจ่มใส มีความรับผิดชอบ อดทน ชัยชนะแห่งใจ พากเพียรที่จะฝึกฝนและปรับปรุงตัวเสมอ ถ้ากล่าวโดยสรุปลักษณะของผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี คือผู้มีบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอกที่ดี มีทักษะในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น มีความเข้าใจในธรรมชาติและความต้องการของคนเรา รวมทั้งความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ และลักษณะงานที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบอยู่ สำหรับทักษะในการสื่อสารเพื่อการขายที่มีประสิทธิภาพสามารถศึกษาได้จากบทที่ 3 ต่อไป

### 4.2.2 เทคนิคการสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

เทคนิคการสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดีก็คือ การอาศัยความรู้ความเข้าใจในธรรมชาติ และความต้องการของมนุษย์เรา รวมถึงการเข้าใจถึงความแตกต่างของบุคคลและการมีทัศนคติที่ดีทั้งต่อตนเองและลูกค้ำมุ่งหวัง และนำมาประยุกต์ใช้ในการติดต่อกับผู้มุ่งหวัง ทั้งในด้าน การคิด การพูด การแสดงออกซึ่งกิริยาท่าทาง การแต่งกายของนักขาย เช่นการที่คนเรารู้สึกว่าตนเองสำคัญและสนใจตนเอง นักขายต้องให้ความสำคัญต่อลูกค้ำมุ่งหวังอย่างจริงจัง อาจแสดงออกโดยการจำและเรียกชื่อเขาได้ถูกต้อง จำและเฝ้าระวังถึงเรื่องราวต่าง ๆ ของลูกค้ำในส่วนที่เขาจะภูมิใจที่จะได้กล่าวถึง (หลีกเลี่ยงการกล่าวถึง เรื่องที่อาจจะปมด้อย หรือความสูญเสียของเขา) การพูดจาอย่างสุภาพ กิริยาท่าทางอ่อนน้อม (แต่ในขณะเดียวกัน มีความมั่นใจในตนเองและมั่นใจในผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย) หรือการที่คนเรามากชอบพูดมากกว่าชอบฟัง ก็ควรเปิดโอกาสให้ลูกค้ำได้พูดหรือแสดงความคิดเห็นตลอดจนการที่นักขายมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ แสดงถึงการให้เกียรติลูกค้ำ เป็นต้น

#### 4.2.3 การพัฒนาความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของนักเรียน

มีผู้เสนอแนะหลักในการพัฒนาให้ตนเองเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสรุปจากหนังสือ วิธีชนะมิตร และจูงใจคน ของ เดล คาร์เนกี ได้ดังนี้<sup>3</sup>

##### ก. เทคนิคสำคัญในการปฏิบัติต่อผู้อื่น ได้แก่

- ถ้าท่านต้องการจะเอาน้ำผึ้ง ก็อย่าเตะรังผึ้ง คำพูดข้อนี้ขยายความได้ว่า ในการติดต่อกับบุคคลทั่ว ๆ ไป เราจงจำไว้เสมอว่าเราได้ติดต่อกับสัตว์โลกที่เพียบพร้อมด้วยเหตุผล แต่เราติดต่อกับสัตว์โลกซึ่งเต็มไปด้วยความผันแปรแห่งอารมณ์ สัตว์โลกผู้ห้อมล้อมอยู่ด้วยอคติ และจิตใจถูกรุ่นอยู่ตลอดเวลาด้วยความหึงหวงและพิรุณ ดังนั้น คำติเตียนเป็นสิ่งซึ่งทุกคนไม่ชอบ ผู้ที่ชอบติเตียนปรักปรำลงโทษผู้อื่นคือคนโง่เขลาเบาปัญญา แต่คนที่มีอุปนิสัยดีงามรู้จักควบคุมตนเองเท่านั้นจึงจะเข้าใจผู้อื่น และยินดีให้อภัย ดังนั้นเราควรฝึกอบรมนิสัยของเราให้เป็นผู้รู้จักเห็นใจผู้อื่น รู้จักอดทน และเป็นผู้มีความกรุณาปรานี

- วิธีที่ได้ผลในการทำให้ใครก็ตามทำตามในสิ่งใด ๆ ด้วยความเต็มใจก็คือการทำให้เขาเกิด “ความต้องการ” ที่จะทำ โดยท่านจงพูดถึงสิ่งที่เขาต้องการและใช้คำพูดซึ่งปลุกความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่งให้เกิดความต้องการอย่างแรงกล้า

ตัวอย่างเช่น นักเรียนหนังสือชุดสารานุกรม สำหรับเด็ก อาจใช้คำพูดเพื่อเสนอขายกับมารดาของเด็กว่า

“หนังสือเหล่านี้ จะทำให้ลูก ๆ ของคุณที่เป็นเด็กฉลาด เก่ง รอบรู้เรื่องต่าง ๆ ได้มากกว่าเด็กอื่น ๆ เพราะได้รวบรวมความรู้ด้านต่าง ๆ ที่น่าสนใจ ไว้อย่างครบถ้วน นะครับ” ทั้งนี้เพราะแม่ทุกคนย่อมมีความต้องการให้ลูกของตนเก่งและฉลาด อาจทำให้เธอมองเห็นคุณค่าและเกิดความต้องการซื้อสินค้านี้ขึ้นมาได้

##### ข. วิธีปฏิบัติหกประการเพื่อทำให้ผู้อื่นชอบท่าน ได้แก่

- เอาใจใส่อย่างแท้จริงต่อผู้อื่น
- ยิ้ม
- จดจำชื่อของบุคคลอื่นให้ได้ถูกต้อง
- จงเป็นนักฟังที่ดี จงสนับสนุนให้อีกฝ่ายหนึ่งคุยถึงเรื่องของเขา
- สนทนาในเรื่องที่อีกฝ่ายหนึ่งสนใจ

- จงทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกเป็นคนสำคัญ และจงทำด้วยความบริสุทธิ์ใจ

### ค. วิธีปฏิบัติสิบสองประการเพื่อจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนว

#### ความคิดของท่าน

- วิธีที่จะระงับการโต้แย้ง หรือโต้เถียงที่ดีที่สุด ก็คือจงหลีกเลี่ยงเสีย
- จงเคารพต่อความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง อย่าบอกผู้ใดว่าเขาผิดเป็นอันขาด
- ถ้าท่านผิด จงรับผิดโดยอย่าได้รอช้าและรับด้วยเสียงหนักแน่น
- จงเริ่มต้นด้วยมิตรไมตรี
- จงทำให้อีกฝ่ายหนึ่งตอบรับคำว่า “ครับ ใช่ ถูก ฯลฯ” ในทันทีเมื่อเริ่มสนทนา
- จงปล่อยให้อีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้พูดเป็นส่วนมาก
- จงทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเกิดความรู้สึกว่า ความคิดเป็นของเขา
- จงพยายามอย่างสุจริตใจที่จะมองสิ่งต่าง ๆ ในแง่คิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง
- จงเห็นอกเห็นใจต่อความรู้สึกนึกคิด และความปรารถนาของอีกฝ่ายหนึ่ง
- จงขอรับรองด้วยการพูดให้รู้สึกว่าเป็นเจตนาอันดีงามกว่ากัน
- จงแสดงความคิดเห็นของท่านให้เป็นที่เร้าใจ
- จงพูดทำหาย

ยกตัวอย่างเช่นการขายประกันชีวิต ตัวแทนอาจพูดทำทนายเรื่องเชิญให้ผู้มุ่งหวังไปตรวจสุขภาพ เพราะไม่ว่าทางบริษัทจะรับทำประกันชีวิตหรือไม่ มีบทกลอนแนะนำเรื่องมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกของนักขายของ ดร.เสรี วงษ์มณฑา ดังนี้<sup>4</sup>

<p>ปรารถนาดีคือความมีเมตตา          ยอมรับมนุษย์นั้นมันต่างใจ          จงช่วยเหลือเจือจานเมื่อกวนไหว          รู้จักสินค้าของเราเป็นอย่างดี          รู้ประสงค์ตรงใจของผู้ซื้อ          ยิ้มไว้ตลอดเวลาจึงน่าดู          บุคลิกพัฒนาอย่าให้ด้อย          หากลูกค้าตีมาหาทางคลาย          จงกล้าหาญชาญชัยไม่กลัวแพ้          รู้จังหวะที่จะต่อคือสำคัญ          ความตั้งใจทำงานต้องหาญมั่น          อารมณ์ดีมีความขันทุกละ          ชีวิตครอบครัวสามัคคีจึงมีไว้          อย่าคุยไม่โอ้ตัวจนน่ารัง          รสนิยมต้องพัฒนาอย่าให้หยุด          ถึงดีแล้วยังดีกว่าพัฒนาไป</p>	<p>เขาตีมายกย่องให้ผ่องใส          มีอะไรสื่อสารให้รู้ดี          พูดจริงใจไม่โกหกแล้วผกหนี          คนอื่นมีอะไรใส่ใจดู          นโยบายคืออย่างไรใฝ่ใจรู้          หากต่อสู้อย่างถกเถียงเพียงอธิบาย          อย่ามัวผ่อยเรื่องตัวเองเกรงคนหน่าย          อย่าไว้วางใจกับปัญหาสารพัน          มั่นใจแนในตัวตนของเรามัน          ความจำนั้นต้องดีมีจินตนา          ตัวเองนั้นควบคุมได้ไม่กังขา          จิตกายาสุภาพคอยระวัง          มองโลกในแง่ดีมีความหวัง          รู้จักฟังยามคนพูดถึงดูใจ          ดีที่สุดไม่มีแน่ต้องแก้ไข          จำใส่ใจไว้แบบนี้ชายดี เอย.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 5. การประเมินบุคลิกภาพของตนต่อการเป็นนักขาย

หัวข้อนี้เกี่ยวข้องกับ การพยายามประเมินลักษณะด้านต่าง ๆ ของตัวเราเองว่ามี คุณลักษณะของการเป็นนักขายมีอาชีพอยู่ในตนเองหรือไม่ มากน้อยเพียงไร อย่างไรก็ดี พบว่านักขายที่ประสบผลสำเร็จสูง ในอาชีพของเขา จำนวนมากมิได้เริ่มต้นงานขายพร้อมด้วย คุณสมบัติที่พิเศษหรือเด่นกว่าคนอื่น ๆ มากมายนัก แต่เขาเหล่านั้นจะทำงานหนัก เพื่อเอาชนะ จุดอ่อนของตนและพัฒนาตนเองเพื่อให้ใช้ศักยภาพที่ตนมีอยู่ได้อย่างเต็มที่ขึ้น และในการ ประเมินตนเองขอให้พิจารณาถึงลักษณะและคุณสมบัติของตัวเองอย่างซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา ถ้าสามารถใช้บุคคลอื่นช่วยประเมินตัวเราด้วยจะยิ่งเป็นการดีขึ้น

หัวข้อต่าง ๆ ที่ควรประเมินตนเอง ได้แก่

- (1) การวิเคราะห์จุดเด่น และจุดด้อยของตนเอง
- (2) ภาพลักษณ์ของตน และจุดมุ่งหมายในชีวิต
- (3) สิ่งที่ชอบและไม่ชอบ

รายละเอียด ศึกษาได้จากตารางที่ 2-1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2-1 แบบฟอร์มการประเมินตนเอง

1.	จุดเด่น	จุดด้อย
	.....	.....
	.....	.....
	.....	.....
	.....	.....
	คำอธิบาย :	
	การวิเคราะห์ถึงจุดเด่นจุดด้อยของตน อาจเป็นในแนวทางต่อไปนี้ เช่น	
	• ประสบการณ์ที่มีคุณค่า ที่คุณเคยกระทำสมัยเรียนหนังสือหรือในการทำงาน	
	• ประสบการณ์ที่ไม่ดีที่คุณเคยพบหรือกระทำในสมัยเรียนหนังสือ	
	หรือในการทำงาน	

- กิจกรรมที่คุณมีความเชื่อมั่นว่าสามารถทำได้ดี
- กิจกรรมที่คุณรู้สึกว่าทำไม่ได้
- คุณสมบัติพิเศษของคุณคืออะไรบ้าง

2. ภาพลักษณ์ของตนและจุดมุ่งหมายในชีวิต

เมื่อเปรียบเทียบกับนักศึกษาคนอื่น ๆ หรือเพื่อน ๆ คุณจัดให้ตัวเองอยู่ในกลุ่มใดในคุณลักษณะต่าง ๆ ต่อไปนี้

ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-image)

	สูงกว่ามาตรฐาน	ปานกลาง	ต่ำกว่ามาตรฐาน
ความเฉลียวฉลาด			
ความสามารถในการพูด			
ความสามารถในการเขียน			
วุฒิภาวะ			
การมีอารมณ์ขัน (อารมณ์ดี)			
การมีความคิดสร้างสรรค์			
ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้			
ความทะเยอทะยาน			
ความซื่อสัตย์			
ลักษณะในการสื่อสารกับบุคคลอื่น			
ความขยันหมั่นเพียร			
ความอดทนและกำลังใจ			

**คำอธิบาย :** ตัวอย่างของคำถามเพื่อวิเคราะห์ภาพลักษณ์ของตนเอง (เพิ่มเติม) ได้แก่

- อะไรคือสิ่งที่คุณเห็นว่าสำคัญที่สุด → ความมั่นคง, เงินตรา, ชื่อเสียง (ศักดิ์ศรี), อำนาจ เพราะเหตุใด
- ถ้าคุณสามารถเปลี่ยนสิ่งหนึ่งใดเกี่ยวกับตนเองได้ อะไรที่คุณอยากเปลี่ยนแปลง
- อะไรคือสิ่งที่คุณชอบที่สุดในตัวคุณเอง
- อะไรคือสิ่งที่คุณไม่ชอบ ที่สุดในตัวคุณเอง

จุดมุ่งหมายในชีวิต (Goals)

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

ตัวอย่างของคำถามเกี่ยวกับการตั้งจุดมุ่งหมายในชีวิตของตนเอง

- อะไรคือจุดมุ่งหมายด้านอาชีพของคุณ ? คุณต้องการประสบผลสำเร็จในอาชีพการงานภายในเวลาเท่าใด 1 ปี, 5 ปี หรือ 10 ปี ?
- ระบุถึงสิ่งที่คุณได้ทำเพื่อเตรียมตนเองสู่อาชีพการขาย
- ระบุถึงสิ่งซึ่งคุณต้องการจากงานขาย

**3. สิ่งที่ชอบและสิ่งที่ไม่ชอบ**

**สิ่งที่ชอบ**

**สิ่งที่ไม่ชอบ**

- |          |         |
|----------|---------|
| 1.....   | 1.....  |
| 2..... " | 2.....  |
| 3.....   | 3.....* |
| 4..... * | 4.....* |

**คำอธิบาย :** ตัวอย่างของคำถามเพื่อระบุสิ่งที่คุณชอบหรือไม่ชอบ ได้แก่

- สิ่งใดซึ่งคุณคิดว่า你不ชอบในงานของนักขาย
- สิ่งใดซึ่งคุณคิดว่า你不ชอบ, พอใจในงานขาย
- กิจกรรมแบบใดซึ่ง你不ชอบ, พอใจที่จะทำ หรือไม่พอใจ ไม่ชอบที่จะทำและพยายามดึงไปเกี่ยวข้องกับลักษณะของงานขายแบบมีอาชีพ

ในหัวข้อของการประเมินจุดเด่นจุดด้อยของตัวคุณนั้น ในส่วนของจุดเด่นนั้นขอให้พยายามคิดย้อนไปว่า นักศึกษาเคยทำกิจกรรมหรือสิ่งใดที่ประสบผลสำเร็จ เช่น เป็นผู้นำในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในโรงเรียน ในการกีฬา เคยชนะการแข่งขันอะไรต่าง ๆ บ้างหรือไม่ เคยทำงานพิเศษต่าง ๆ สมัยเรียนหรือไม่ ปกตินักศึกษาเคยทำสิ่งต่าง ๆ ที่นักศึกษาเคยคิดเคยพูดว่าจะทำได้สำเร็จหรือไม่? นักศึกษาเคยทำอะไรสำเร็จตามที่ตั้งใจในเวลาที่คุณคิดไว้หรือไม่ นักศึกษามีความรู้สึกมั่นใจในความสามารถของตนเองหรือไม่ นักศึกษาเข้ากันได้ดีกับคนอื่น ๆ หรือไม่ นักศึกษาชอบที่จะต้องรับผิดชอบสิ่งต่าง ๆ หรือไม่ นักศึกษาชอบสิ่งที่ท้าทายหรือไม่ นักศึกษามีลักษณะความเป็นผู้นำในตนเองอยู่หรือไม่ นักศึกษาเป็นคนที่ชอบทำทุกสิ่งให้ดีที่สุดหรือไม่ ฯลฯ

ในส่วนของจุดด้อย อาจพยายามคิดและตอบคำถามต่าง ๆ เหล่านี้ เช่น นักศึกษาไม่เคยทุ่มเทอย่างจริงจัง ให้กับงานใด ๆ ใชหรือไม่ นักศึกษาไม่เคยทำงานต่าง ๆ ที่ตั้งใจไว้เสร็จทันเวลาเลยใช่หรือไม่ เมื่อนักศึกษาทำสิ่งใดไม่สำเร็จ นักศึกษาตำหนิหรือคิดว่าเป็นเพราะความผิดพลาดบกพร่องของคนอื่น ใชหรือไม่ นักศึกษาไม่เคยทำอะไรเกินกว่าที่ได้รับมอบหมายจากกลุ่มในการทำงานร่วมกันหรือไม่ นักศึกษาพบว่าเป็นเรื่องยากที่จะหาเพื่อนใหม่ ๆ และรักษาไมตรีระหว่างกันไว้ให้ได้ยาวนาน ใชหรือไม่ นักศึกษารู้สึกว่าชีวิตนี้ช่างไม่ยุติธรรมสำหรับเราเลย ใชหรือไม่

เมื่อประเมินได้แล้ว ลองพิจารณาว่านักศึกษามีจุดเด่น มากกว่าจุดด้อยหรือไม่ สำหรับภาพลักษณ์ของตน (Self-image) หมายถึงการเปรียบเทียบสิ่งที่นักศึกษาคิดและรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง และสิ่งที่นักศึกษาเชื่อว่า คนอื่น ๆ คิดและมอง (รู้สึก) ต่อนักศึกษาอย่างไร นั้น



คือหมายถึงทัศนคติที่มีต่อตนเอง การมีทัศนคติในทางบวกต่อตนเอง เป็นคุณสมบัติที่สำคัญอย่างหนึ่งในการก้าวไปสู่ นักขายมืออาชีพ และจงอย่าท้อแท้ หากประเมินว่าคุณลักษณะต่าง ๆ ของตนอยู่แค่ระดับปานกลางหรือต่ำกว่ามาตรฐาน เพราะทุกสิ่งสามารถปรับปรุงพัฒนาได้ ขอให้มีความตั้งใจจริง และขอให้พยายามตอบตนเองให้ได้ว่าจุดมุ่งหมายในชีวิตของนักศึกษาเป็นอย่างไร ต่อไป

ในประเด็นของสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ ขอให้คิดโยงไปเกี่ยวข้องกับงานขายผลิตภัณฑ์หรือกิจกรรมอะไรที่เราสนใจ เช่น รถยนต์, คอมพิวเตอร์, หนังสือ, หุ้นหรือตราสารทางการเงิน, อาหาร, เสื้อผ้าแฟชั่น, การเดินร่ำ, ว่ายน้ำ, เครื่องสำอาง, การท่องเที่ยว, กีฬา ฯลฯ เพราะงานขายจะให้โอกาสนักศึกษาในการเข้าไปทำงานเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ลักษณะต่าง ๆ มากมาย และเข้าไปเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน เช่น ถ้านักศึกษาชอบการท่องเที่ยว นักศึกษาอาจเข้าไปทำงานด้านขายกับบริษัททัวร์, สายการบิน, เป็นต้น ถ้าชอบด้านความสวยงาม เครื่องสำอางค์ อาจเข้าไปทำงานด้านขายเครื่องสำอางค์ ดังนี้ เป็นต้น

นอกเหนือจากการประเมินตนเอง ตามแนวทางที่กล่าวมา นักศึกษายังควรประเมินตนเองให้ครบทุกด้าน คือทั้งทางกายภาพ (ดังที่อธิบายมาแล้วในหัวข้อที่ผ่านมา) และทางด้านจิตใจ (นิสัยใจคอ)

และไม่ว่าผลของการประเมินตนเองจะออกมาอย่างไร อย่างน้อยที่สุดนักศึกษาจะได้ประโยชน์ในการได้ตระหนักและรับรู้เกี่ยวกับตนเองมากขึ้นแน่นอนและนี่คือสิ่งที่จำเป็นในการจะพัฒนาตนเองต่อไป และถ้าเป็นไปได้ควรให้บุคคลอื่นช่วยประเมินตัวเราด้วยและเราต้องกล้าที่จะรับฟังและยอมรับความคิดเห็นนั้น ๆ และไม่รู้สึกท้อแท้เมื่อผลการประเมินออกมาค่อนข้างต่ำ เพราะทุกคนย่อมมีข้อบกพร่อง จะหาคนที่สมบูรณ์แบบนั้นเป็นไปได้ยาก และนักขายที่ประสบความสำเร็จคือคนที่ ยอมรับตนเอง และพยายามพัฒนาตนเองตลอดเวลามากกว่าคนที่เชื่อมั่นว่าตนเองมีดี แล้วจะเลยการพัฒนาตนเอง นักศึกษาสามารถหาความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ในด้านต่าง ๆ ได้จากแหล่งต่าง ๆ แหล่งที่สำคัญคือการอ่านหนังสือ เช่น หนังสือวิธีชนะมิตรและจูงใจคนของ เดล คาร์เนกี, หนังสือเรื่องเทคนิคมนุษยสัมพันธ์ ของ รศ. วิจิตร อวาระกุล เป็นต้น ตลอดจนหนังสือชีวประวัติของบุคคลต่าง ๆ ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพนักขาย เพื่อเป็นการเสริมสร้างกำลังใจของตน และได้เห็นถึงแนวทางการพัฒนาตนเองไปสู่ความสำเร็จของเขาได้อย่างไร เช่น หนังสือก้าวไปให้ถึงจุดสุดยอดของ กฤษณะ กฤตมโนรถ มีผลงานตัวแทน

ประกันชีวิตยอดเยี่ยม (จัดพิมพ์โดย ภาคจักรวาล บริษัท AIA (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท  
โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด ตุลาคม 2538 เป็นต้น และขอให้มีความตั้งใจจริงที่จะนำ  
ความรู้ที่นำมาพัฒนาตนเอง นอกเหนือจากนี้คือเข้ารับการอบรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา  
บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ เช่น เข้าชมรมการพูด เข้ารับการอบรมตามหลักสูตรของบริษัท  
ต่าง ๆ เป็นต้น

## สรุป

เนื้อหาในบทความต้องการให้นักศึกษาทราบ ว่า นักชายมืออาชีพที่ดีควรมีลักษณะ  
อย่างไร ตัวเราเหมาะกับงานขายหรือไม่ และเราจะเสริมสร้างคุณลักษณะและบุคลิกของนักชาย  
มืออาชีพได้อย่างไร ทั้งนี้เนื่องจากบุคลิกภาพที่ดีมีผลต่อความสำเร็จของงานขาย นักชายควรมี  
ความสุภาพอ่อนน้อม มั่นใจในตนเอง มีความซื่อสัตย์จริงใจ อุดมทนขยันขันแข็ง กระตือรือร้น  
ร่าเริงแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รูปลักษณ์ภายนอก เช่น การแต่งกายเข้ากับกิริยา การพูดคุย  
ก็มีความสำคัญ การแต่งกายแบบธุรกิจช่วยเสริมบุคลิกให้นักชายดูดี น่าเชื่อถือ นักชายมือ  
อาชีพควรแต่งกายและวางตัวได้ถูกกาลเทศะ นักชายควรวิเคราะห์ประเมินตนเอง และ  
พยายามพัฒนาตนเองอยู่เสมอทั้งด้านบุคลิกและมนุษยสัมพันธ์ เนื่องจากงานขายต้องอาศัย  
การติดต่อประสานสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้คนต่าง ๆ จำนวนมาก ลักษณะความมีมนุษยสัมพันธ์  
ที่ดีคือคุณสมบัติที่สำคัญมากของผู้เป็นนักขายในทุกวงการ นอกเหนือไปจากบุคลิกดี แสดง  
ความเป็นมิตรอย่างจริงใจต่อบุคคลที่คบหา สร้างมิตรภาพตั้งแต่แรกรู้จัก รวมถึงความมานะ  
บากบั่นเป็นเลิศไม่หวั่นกลัวและย่อท้อต่ออุปสรรคทั้งจากร่างกายและจิตใจ



ภาพแสดง บุคลิกภาพของนักขายมืออาชีพ  
ที่มา : หนังสือ AMAGRAM ฉบับกุมภาพันธ์ 2541

## กิจกรรมท้ายบทที่ 2

### 1. คำถามทบทวน

1. บุคลิกภาพมีความสำคัญต่องานขายอย่างไร นักขายมืออาชีพควรมีลักษณะบุคลิกอย่างไรบ้าง จงอธิบาย
2. มนุษย์สัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับงานขายอย่างไรบ้าง บุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี คือบุคคลที่มีลักษณะอย่างไร
3. จงอธิบายถึงแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพของนักขาย

### 2. คำถามเพื่อการวิเคราะห์และกิจกรรมเสริม

1. จงทำการประเมินตนเองว่ามีบุคลิกภาพอย่างไร (ทั้งทางกายภาพและจิตใจ) และสรุปผลว่าตนเองเหมาะสมกับงานขายหรือไม่ เพียงใด
2. จากบุคลิกต่าง ๆ ที่สามารถประเมินมาได้ตามข้อ 2 นักศึกษาคิดว่าลักษณะข้อใดที่ควรได้รับการพัฒนาและจะมีวิธีการในการพัฒนาอย่างไร
3. จงหันมองเพื่อนร่วมชั้นเรียน และคัดเลือกขึ้นมาสัก 3 คน (ระบุถึงบุคคลที่นักศึกษามีความเห็นว่าเขา/เธอ มีบุคลิกของความเป็นนักขายในตัวเอง หรือสามารถพัฒนาขึ้นเป็นนักขายมืออาชีพได้โดยง่าย
4. อธิบายยกตัวอย่างหรือระบุถึงบุคคลที่เป็นนักขายมืออาชีพผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ดี เป็นที่ประทับใจของนักศึกษา มาสัก 1-2 คน
5. นักศึกษามีความคิดเห็นว่า ลักษณะที่ไม่ดีของนักขาย หรือบุคลิกที่ไม่เหมาะสมที่นักขายไม่พึงแสดง มีอย่างไรบ้าง

## เชิงอรรถ

1. Charles Futrell, Fundamentals of selling, 3<sup>rd</sup> edition, Richard D. Irwin, Inc., 1990 p 15-16.
2. ดำรงค์ศักดิ์ ชัยสนิท และคณะ, หลักการขายภาคสนาม, สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาพนิชการพระนคร, พ.ศ. 2527 หน้า 27 - 39.
3. เดล คาร์เนกี, วิชานะมิตรและจงใจคน, สำนักพิมพ์ขอจิตต์เมตต์ พิมพ์ครั้งที่ 5 พ.ศ. 2525. หน้า 37-400.
4. ดร.เสรี วงษ์มณฑา , ถ้าจะเป็นยอดนักขาย ต้องอย่างนี้, สำนักพิมพ์สามเกลอ พ.ศ. 2526 หน้า 62.