



# ผู้จัดการทีมงานขายต้องเป็นโค้ช

## *Sales Manager Coach*

โดย

อาจารย์ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic Development Consultant



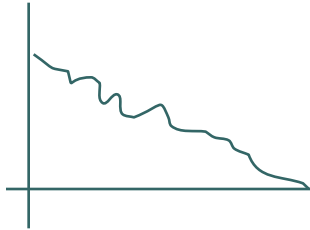
 *PakornBlog* 

<http://www.pakornblog.com>

# เรื่องที่เป็นความกังวลในปัจจุบัน



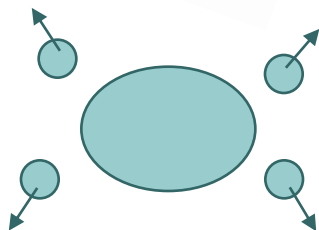
การเป็นเชนวิส



เศรษฐกิจถดถอย



ยอดขายไม่ถึงเป้าหมาย



ทีมงานไร้ทิศทาง

## ● ● ● | ความคาดหวังของผู้จัดการทีมงานขาย (จากประสบการณ์)

- \* มองเห็นตลาดเป้าหมายได้ชัดเจน
- \* กำหนดแผนงานที่เป็นระบบ และทีมงานเข้าใจได้
- \* มีทักษะในการขายและปิดการขาย อย่างเชี่ยวชาญ
- \* ดำเนินงานตามแผนได้อย่างต่อเนื่อง ไม่กังวลกับอุปสรรค
- \* มีวิธีการประเมินและติดตามผลงานของลูกน้อง
- \* กระตุ้นให้ทีมงานมีความขยันและรับผิดชอบต่อเป้าหมายได้
- \* มีวิสัยทัศน์ ขายฝันให้ทีมงาน และนำพาทีมงานไปตามฝันได้

## ● ● ● | แนวทางที่ใช้ในการฝึกอบรมในวันนี้

- ❖ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)
- ❖ การ Coaching เพื่อให้มองเห็นตัวเอง
- ❖ ทำให้ทุกคนดึงศักยภาพของตัวเองออกมาใช้
- ❖ Workshop เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- ❖ การสร้าง “คัมภีร์” การบริหารทีมขายของตัวเอง
- ❖ กระตุ้นและจูงใจให้ทุกคนนำไปปฏิบัติ

## สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับงานของคุณ

- รู้สึกเครียดกับงานหรือสนุกที่ได้ทำงาน(ความหลงใหล)
- เราใช้จุดแข็งของเราในการทำงานมากแค่ไหน(โซนอำนาจ)
- โคนตำหนิ,วิพากษ์วิจารณ์ แล้วรับได้หรือไม่(ความเชื่อมั่น)
- ใจจดใจจ่อต่อเรื่องสำคัญอย่างต่อเนื่อง(ความมุ่งมั่น)
- กล้าตัดสินใจ และแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว(ความรับผิดชอบ)
- สร้างความฝันและมีเป้าหมายที่ชัดเจน(วิสัยทัศน์)

# สิ่งที่คาดว่าจะได้รับจากการฝึกอบรม

- เกิดความรู้สึกรอยากรับรู้ใ้ช้มากขึ้น
- มีแนวทางและเทคนิคการใ้ช้ซึ่งของตัวเอง
- สนุกสนานกับบทบาทการเป็นใ้ช้
- กระตือรือร้นที่จะไปใ้ช้ซึ่งที่มงาน



# เรื่องที่ยากให้เรียนรู้ใน Class

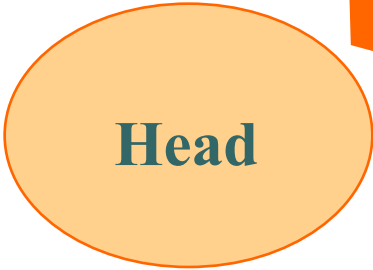
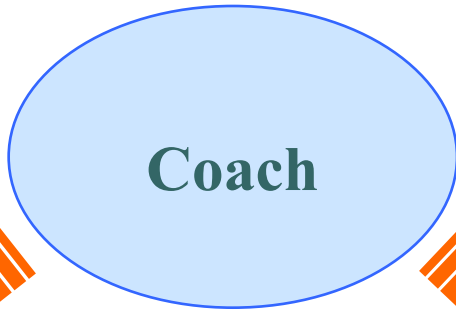
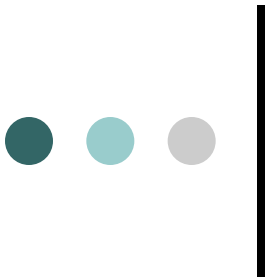
- กระบวนการการ โเค้ชซึ่งอย่างเป็นธรรมชาติ
- เทคนิคที่ใช้กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- สิ่งที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง
- การเปลี่ยนแปลงความคิดของตัวเอง
- ความรู้สึีก่อนการตัดสินใจเลือกที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเอง
- รูปแบบและStyle ที่เหมาะสมของตัวเอง
- กลยุทธ์การจูงใจ ให้ลงมือปฏิบัติตามเป้าหมาย



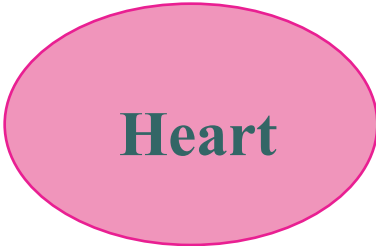
# แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการเป็นโค้ช







“ความรู้ในสายงาน”  
(เก่งงาน)



“ภาวะผู้นำ”  
(เก่งคน)



“ประสบการณ์ที่เชี่ยวชาญ”  
(เก่งตัดสินใจ)




## ● ● ● | หลักการที่เป็นแนวความคิดของ โಕ್ಕೆช

- โಕ್ಕೆชชี่ มีความสามารถเป็นอย่างยิ่ง และมีศักยภาพเหลืออยู่
- มนุษย์ทุกคนย่อมรู้จักตัวเองดีที่สุด
- มุ่งเน้นทำให้ยอมรับผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลงด้วยตัวเอง
- กระบวนการที่ใช้ เน้นที่วิธีการแก้ไข มิใช่เน้นที่ปัญหา
- ปัญหา / อุปสรรค เป็นสิ่งที่เขาพบเจออยู่ ไม่ใช่สิ่งที่เขาเป็น
- ทุกคนมีเทคนิคที่เหมาะสมของตัวเอง



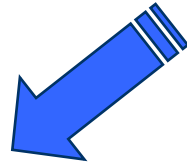
## ผู้นำ... ในฐานะ โค้ช

- ใครอยากเป็นผู้นำบ้าง ?
  - ใครอยากเป็นโค้ชบ้าง ?
  - ใครชอบเรื่อง “การพัฒนาผู้อื่น” บ้าง ?
  - ใครชอบเรื่อง “การเปลี่ยนแปลงตัวเอง” บ้าง ?
  - ใครเชื่อมั่นในตัวเองบ้าง ?
- 

Coach



Staffs



Self-Development



“Maslow”  
(ความต้องการ)

อุปสรรคของ  
การพัฒนา

- ความกลัว
- Comfort zone
- เป้าหมายไม่ชัดเจน

- ทักษคติเชิงบวก
- ความเชื่อมั่น
- ความรับผิดชอบ

## ● ● ● | การสอนงาน (Coaching) คืออะไร?

“การสอนงาน หมายถึง การยกระดับผลการทำงานของมนุษย์ ด้วยการดึงศักยภาพที่แฝงอยู่ในคนส่วนใหญ่ออกมา ไม่ใช่การเติมเข้าไป โดยใช้การถาม กระตุ้น และช่วยผู้ที่เข้ารับการฝึกให้ทำอะไรอย่างมีเหตุผล ในขณะที่ผู้จัดการพยายามทำตัวแบบเดียวกับกระจก เพื่อให้ลูกน้องมองเห็นตัวเองและรู้จักตัวเองดีขึ้น ทำให้รู้ว่าจะเลือกเดินหน้าต่อไปอย่างไรมากขึ้น”

อมรรัตน์ ศรีสุรินทร์

## Work Shop I – การเตรียมตัวเพื่อการเป็นโค้ช (Coach)

- ✓ ระบุชื่อลูกน้องที่เราตั้งใจทำการสอนงาน
- ✓ กำหนดหัวข้อที่เหมาะสมกับลูกน้อง (Coachee)
- ✓ สาเหตุที่เลือกลูกน้องคนนี้เพราะอะไร?
- ✓ คาดหวังผลลัพธ์อะไร?



# ● ● ● | หลักพื้นฐานที่พนักงานขายต้องพัฒนา

- ❏ ความรู้เกี่ยวกับสินค้า/บริการ(Knowledge Skill)
- ❏ ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการขาย(Selling Skill)
- ❏ การบริหารงานลูกค้าอย่างเป็นระบบ(Sales Pipeline)
- ❏ การกำหนดเป้าหมายและแผนการทำงาน(Goal → Plan)
- ❏ การพยากรณ์ยอดขายที่แม่นยำ(Forecast)
- ❏ ขั้นตอนการดำเนินงานขายขององค์กร(Process & Procedure)
- ❏ ทักษะคติเชิงบวกต่องานขาย(Positive Attitude)

## ● ● ● | หลุมพรางทางความคิดของพนักงานขาย

- มองเป้าหมายยอดขายเป็นความเครียด ไม่ใช่ เรื่องท้าทาย
- โทษสภาพแวดล้อมต่างๆ เป็นส่วนใหญ่
- เกรงกลัวคู่แข่งเกินกว่าเหตุ จน ลืมนจุดเด่น ของบริษัท
- ขาดความมั่นใจในศักยภาพของตัวเอง
- ไร้ซึ่งแผนการทำงานที่เป็นระบบ
- มองเห็นแต่ปัญหาและอุปสรรค ทำให้มองข้ามโอกาส
- แก้ปัญหาเฉพาะหน้าแบบวันต่อวัน ไม่เตรียมตัวและพัฒนาตัวเอง
- ไม่เดินตามระเบียบวินัยที่กำหนด



# หัวใจสำคัญของการสอนงาน (Coaching)



1. ทำให้ลูกน้อง มองเห็นตัวเอง เข้าใจตัวเอง
2. กระตุ้นให้ลูกน้องเกิดความอยากเปลี่ยนแปลงด้วยตัวเอง
3. ทำให้ลูกน้องเกิดความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย และรับผิดชอบต่อเป้าหมาย
4. สร้างความไว้วางใจระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง
5. การถามคำถามและการฟังอย่างตั้งใจ

# ● ● ● | ประสพการณ์การใช้กระบวนการการสอนงาน (Coaching)

## ขั้นตอนที่ 1 : การเกริ่นนำ

- แลกเปลี่ยนเรื่อง “หัวข้อ” ที่เลือก
- บอกจุดประสงค์ของการสอนงานครั้งนี้
- ให้หลักการของการเป็น โค้ช
- ขอให้ Coachee คิดถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวเอง



# ประสบการณ์การใช้กระบวนการการสอนงาน (Coaching)

## ขั้นตอนที่ 2 : การแลกเปลี่ยน

- ความคาดหวังของ Coachee จากการสอนงานครั้งนี้
- ถาม – ตอบ ซักกันและกัน
- เล่าประสบการณ์ในงานที่ผ่านมา  
(ควรเกี่ยวข้องกับหัวข้อที่จะใช้คุยด้วย)
- แลกเปลี่ยนความรู้สึกในเรื่องที่เล่า
- ถามความพร้อมของ Coachee เพื่อเข้าสู่เนื้อหา

# ประสบการณ์การใช้กระบวนการการสอนงาน (Coaching)

## ขั้นตอนที่ 3 : เข้าสู่เนื้อหาการสอนงาน

- อธิบายความหมายของหัวข้อทีละ step
- เล่าเรื่อง/ยกตัวอย่างประกอบ
- ถามคำถามเพื่อให้ Coachee แสดงความคิดเห็น
- ให้ข้อคิดเพิ่มเติมจากประสบการณ์ของโค้ช
- พยายามให้ Coachee แลกเปลี่ยนให้มาก
- บันทึกสิ่งที่ Coachee ได้เรียนรู้
- บันทึกสิ่งที่ Coachee จะนำไปปฏิบัติ
- รับฟังอย่างตั้งใจ เพื่อกระตุ้นให้ Coachee พุด

# ประสบการณ์การใช้กระบวนการการสอนงาน (Coaching)

## ขั้นตอนที่ 4 : จบการสอนงาน

- สรุปเนื้อหาที่ได้พูด-คุยกันไป
- ทำให้ Coachee รู้สึกผ่อนคลาย
- ย้ำเตือนเรื่องที่จะนำไปปฏิบัติ/ฝึกฝน
- บอกเล่าธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง
- ปรับความรู้สึกให้เข้าสู่ภาวะปกติ
- นัดหมายครั้งต่อไป
- จบกระบวนการสอนงานในวันนี้



## *Work Shop II – ออกแบบโปรแกรมการสอนงาน*

- นำหัวข้อที่เตรียมไว้มาเขียน Step การสอนงานของตัวเอง
- การเกริ่นนำ – ด้วยเรื่องอะไร ?
- การแลกเปลี่ยน – ประสพการณ์ที่จะเล่าให้ Coachee ฟัง
- เข้าสู่เนื้อหา – เตรียมคำถามเพื่อกระตุ้นความคิด
- จบการสอนงาน – การพูดคุยเพื่อเข้าสู่ภาวะปกติ
- ถามความคิดเห็นเพื่อนในกลุ่มเพิ่มเติม



● ● ●

กรณีศึกษา

ผู้นำในฐานะโค้ช





## ความเชื่อผิดๆ เกี่ยวกับการ Coaching

- ❖ ทีมงานไม่มีปัญหาอะไร คงไม่ต้องการการ Coaching หรือ
- ❖ เราไม่ค่อยมีเวลาที่จะ Coaching ใครเลย งานยุ่งจริงๆ
- ❖ เราไม่สามารถ Coaching เขาหรือ เพราะเขาเก่งกว่าเราอีก
- ❖ การฝึกอบรมก็เหมือนกับการ Coaching
- ❖ การ Coaching ทำได้แค่ให้เขาเปลี่ยนแปลง แต่จะไม่ได้ผลงานเท่าไร
- ❖ การ Coaching เน้นที่ปัญหาของ Coachee เป็นหลัก
- ❖ ผู้ใต้บังคับบัญชา อายุมากกว่าคง Coaching ไม่ได้หรือ



## ความรู้สึที่คิดอยู่ในใจของโค้ช (มือใหม่)

- ❖ เมื่อคนใดคนหนึ่งเป็น Coachee ที่เหลือจะคิดอย่างไร?
- ❖ เราควรบอกให้ Coachee รู้ตัวก่อนการ Coaching หรือไม่?
- ❖ การ Coaching ควรทำเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการดีละ
- ❖ ไม่รู้ว่า Coachee จะคิดอย่างไร ถ้าเราต้อง Coaching เขา
- ❖ นโยบายบริษัทต้องการผลลัพธ์(KPI) มั้ว Coaching จะได้ผลหรือไม่?
- ❖ เขาไม่ค่อยเชื่อฟังเรา แล้วจะ Coaching กันได้อย่างไร?
- ❖ การถามคำถามมากๆ ไม่ถือว่าไปจุกจิกเขามากเกินไปหรือ

## *Work Shop III – Role Playing*

- แสดงการสอนงาน (Coaching) จำลอง
- ขออาสาสมัคร 1 คน
- คัดเลือกหัวข้อที่เหมาะสม
- ดำเนินการสอนงาน (Coaching)
- ขอให้ทุกคนแลกเปลี่ยนความคิดเห็น



## เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจากการสอนงาน (Coaching)

- ความอึดอัดใจไม่รู้จะเริ่มต้นอย่างไรดี
- ความตื่นเต้นไม่กล้าพูดเข้าประเด็นซักที
- พูด – ค่อยเรื่องต่างๆ ไปนานเกินไป จนได้เนื้อหาน้อย
- มุ่งเน้นที่เนื้อหามากเกินไป จึงเกิดความเครียด
- หยุดการ Coaching กลางคันเพราะไม่แน่ใจในผลลัพธ์
- ไม่กล้าลงมือทำจึงเลื่อนอยู่เรื่อยๆ
- กังวลในผลลัพธ์มากเกินไป เมื่อทำเสร็จแล้วเครียดอยู่

# ● ● ● | สิ่งที่จะได้รับจากการสอนงาน (Coaching)

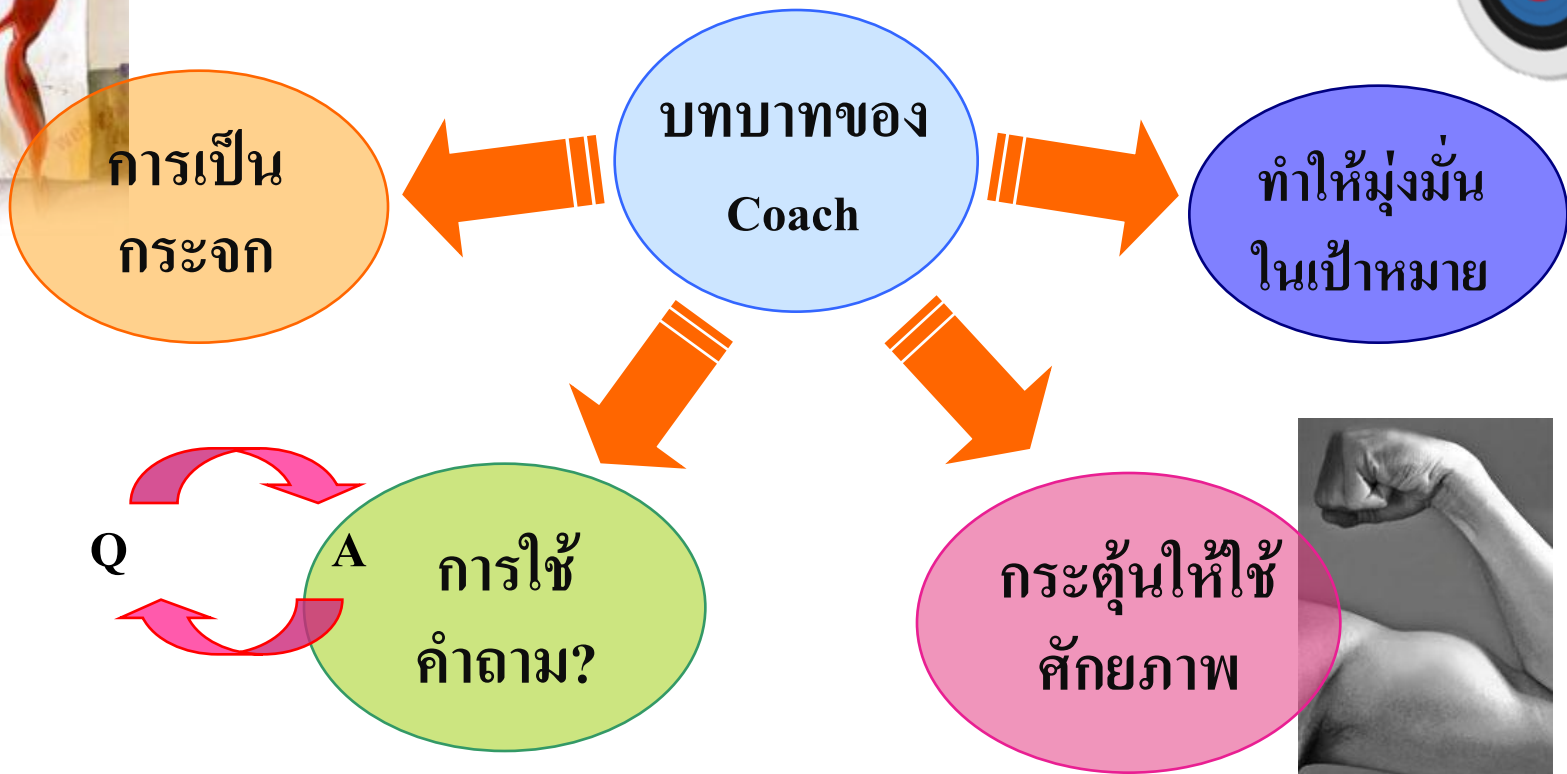
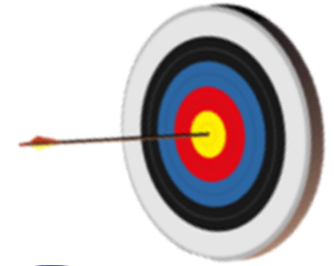


- ❖ โเค้ช เกิดความสุข!
- ❖ ลูกน้องเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวเอง
- ❖ รู้สึกว่าอยากทำอีกและทำให้ดีขึ้น
- ❖ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาลูกน้องคนอื่นๆเพิ่มเติม
- ❖ รู้สึกสนุกและเป็นธรรมชาติยิ่งขึ้น
- ❖ ถ่ายทอดเทคนิคการเป็น โเค้ช ในผู้อื่นต่อไป

## สรุป กระบวนการ โค้ชชิ่ง (Coaching)

- ✔ การตั้งเป้าหมายสิ่งที่ต้องการ
- ✔ ประเมินสถานการณ์ความเป็นจริง
- ✔ ค้นหาช่องว่าง ระหว่างเป้าหมาย กับสถานการณ์จริง
- ✔ กำหนดทางเลือกของการเปลี่ยนแปลง
- ✔ ประเมินความคุ้มค่าที่ได้รับ
- ✔ ตัดสินใจลงมือปฏิบัติ
- ✔ การฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

# สรุปบทบาทของโค้ช (Coach)



# แลกเปลี่ยนความคิดเห็นของคุณ

- เรื่องที่ได้รับ
- เรื่องที่ชอบ
- เรื่องที่จะนำไปใช้ในทันที





คุณพร้อมเป็นโค้ช (Coach) หรือยัง ?

ไม่ต้องคิดมาก !

*Just Do It !*

ขอให้โชคดีทุกคนครับ

<http://www.pakornblog.com>

 *PakornBlog* 

