

ผู้จัดการฝ่ายขายเหนือระดับ

DAY 2: ผู้จัดการทีมงานขายในฐานะโค้ช



อาจารย์ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic Development Consultant

 PakornBlog 

<http://www.pakornblog.com>



คำถามแลกเปลี่ยนแนวความคิดเกี่ยวกับผู้นำ

- คุณอยากเป็นผู้จัดการทีมงานหรือไม่?
- คุณอยากเป็นผู้นำหรือไม่?
- คุณอึดอัดใจเรื่องใดในฐานะผู้นำทีม?
- คุณได้ประโยชน์เรื่องใดในฐานะผู้นำทีม?
- คุณจะปฏิบัติตัวอย่างไรให้ทีมงานยอมรับ?





การพัฒนาภาวะผู้นำในตัวเอง

- ♥ การมีอิทธิพลเหนือทีมงาน (Influence)
- ♥ การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision)
- ♥ การจัดลำดับความสำคัญ (Priority)
- ♥ การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Creating Positive Change)
- ♥ การให้ความสำคัญเรื่องคน (People Development)
- ♥ การมีวินัยในตัวเอง (Self-discipline)
- ♥ การมีทัศนคติเชิงบวก (Attitude)



หลุมพรางทางความคิดในการบริหารทีมงาน

- ◆ คิดว่าลูกน้องไม่ค่อยขยันต้องคอยกระตุ้นอยู่เรื่อยๆ
- ◆ เบื่อหน่ายที่จะสั่งและสอนแล้ว เพราะทำไมไม่ได้ซักที
- ◆ เห็นลูกน้องทำงานแล้วหงุดหงิด ไม่ค่อยได้ตั้งใจ
- ◆ ไม่ค่อยอยากจะทำกล่าวตักเตือน กลัวจะน้อยใจ
- ◆ พุดแล้วไม่ค่อยฟัง เอาไปทำก็ผิดทุกที จี้ก็จะพุดแล้ว
- ◆ ไม่รู้ว่าเขาอยากให้เราสอนหรือไม่ ไม่ค่อยกล้าถาม
- ◆ รู้สึกท้อ ไม่อยากบริหารทีมแล้ว ทำเองดีกว่า
- ◆ ทำไมเด็กสมัยนี้ ไม่เหมือนสมัยเราเลย แย่จริงๆ

เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด

- ❖ ปรับนิยามใหม่ให้เป็นประโยชน์
- ❖ การใช้คำถามสร้างพลัง
- ❖ การปรับเปลี่ยนความคิดต่อเหตุการณ์ใหม่
- ❖ สร้างทัศนคติเชิงบวก
- ❖ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง





WORKSHOP

1

การเอาชนะหลุมพรางทางความคิด

- หลุมพรางที่คุณเจออยู่บ่อยๆ คือเรื่องใด?
- สาเหตุที่คุณรู้สึกแบบนี้เป็นเพราะเหตุใด?
- คุณจะเอาชนะได้อย่างไร?
- คุณจะดำเนินการกับตัวเองใหม่อย่างไร?

ผู้จัดการทีมงานขายในอุดมคติ

- การมีวิสัยทัศน์
- สามารถสื่อสารให้ทีมงานเข้าใจได้ดี
- สร้างความไว้วางใจให้กับทีมงาน
- กล้าตัดสินใจในเรื่องสำคัญ
- การใช้จิตวิทยาการบริหารและการจูงใจ
- มีความรับผิดชอบ 100 % เต็ม
- การเป็นตัวอย่างที่ดีของทีม



ความเชื่อเกี่ยวกับผู้นำ

- * ผู้นำ ไม่มีตำแหน่ง และสามารถเป็นได้ตลอดเวลา
- * ภาวะความเป็นผู้นำเกิดขึ้นจากภายในของผู้คนนั้น ๆ
- * บุคคลแรกที่ควรนำ คือ ตัวเราเอง
- * การเป็นผู้นำ คือ การให้พลังผู้อื่น ไม่ใช่การรับจากผู้อื่น
- * ผู้นำที่แท้จริง คือ ผู้ที่เชื่อมั่นในตัวเอง
- * ผู้นำต้องมีความสุข กับการพัฒนาผู้อื่น



สิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับจากการฝึกอบรม

- ◎ เกิดความรู้สึกอยากเป็นโค้ชมากขึ้น
- ◎ มีแนวทางและเทคนิคการโค้ชซึ่งของตัวเอง
- ◎ สนุกสนานกับบทบาทการเป็นโค้ช
- ◎ กระตือรือร้นที่จะไปโค้ชซึ่งทีมงาน



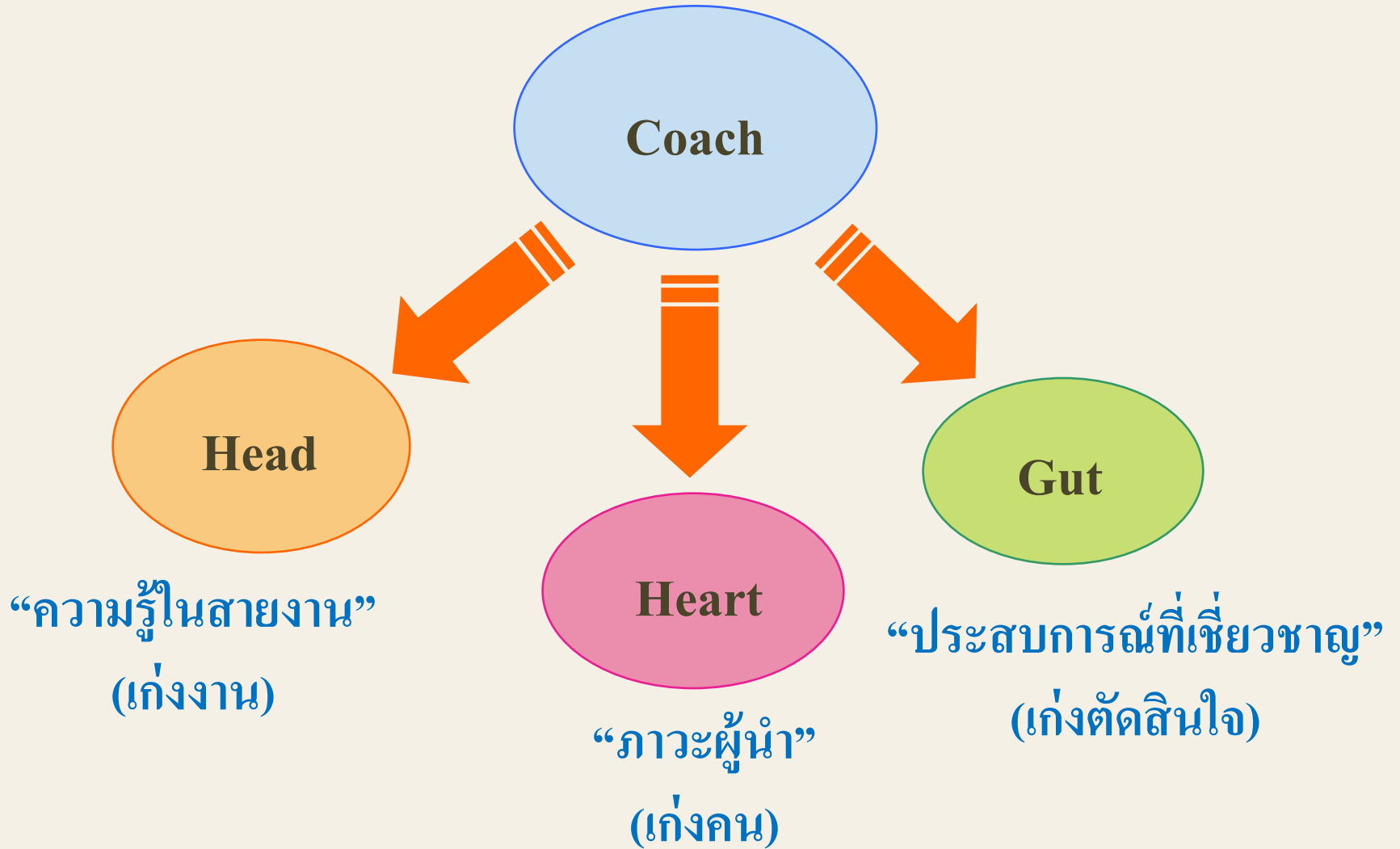
เรื่องที่ยากให้เรียนรู้ใน Class

- ★ กระบวนการการ โต้ซึ่งอย่างเป็นธรรมชาติ
- ★ เทคนิคที่ใช้กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- ★ สิ่งที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง
- ★ การเปลี่ยนแปลงความคิดของตัวเอง
- ★ ความรู้ลึกก่อนการตัดสินใจเลือกที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเอง
- ★ รูปแบบและ Style ที่เหมาะสมของตัวเอง
- ★ กลยุทธ์การจูงใจให้ลงมือปฏิบัติตามเป้าหมาย



แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการเป็นโค้ช

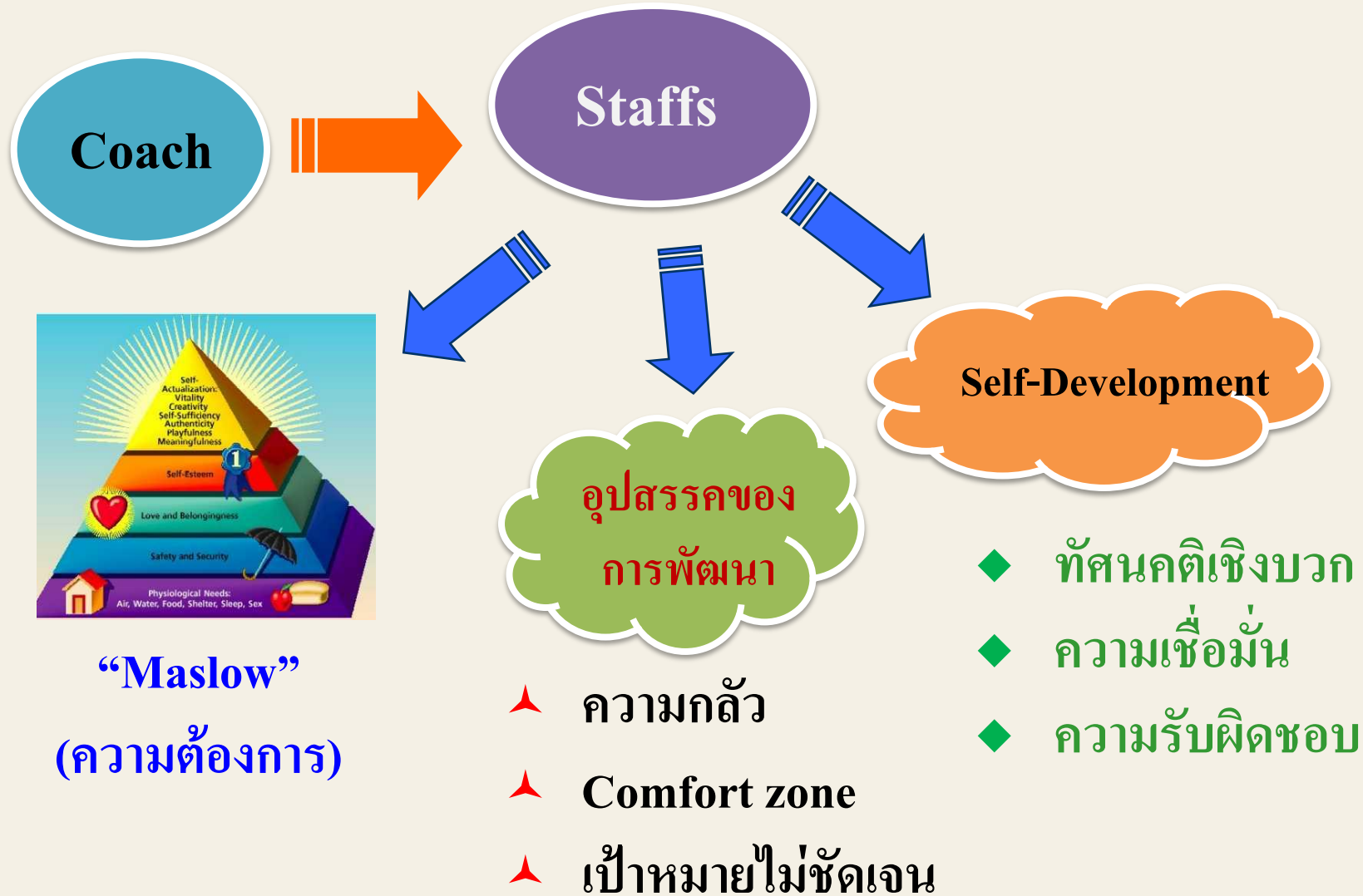




หลักการที่เป็นแนวความคิดของโค้ช

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





การสอนงาน (Coaching) คืออะไร?

“การสอนงาน หมายถึง การยกระดับผลการทำงานของมนุษย์ ด้วยการดึงศักยภาพที่แฝงอยู่ในคนส่วนใหญ่ออกมา ไม่ใช่การเติมเข้าไป โดยใช้การถาม กระตุ้น และช่วยผู้ที่เข้ารับการศึกษาให้ทำอะไอย่างมีเหตุผล ในขณะที่ผู้จัดการพยายามทำตัวแบบเดียวกับกระจก เพื่อให้ลูกน้องมองเห็นตัวเองและรู้จักตัวเองดีขึ้น ทำให้รู้ว่าจะเลือกเดินหน้าต่อไป อย่างไรมากขึ้น”

อมรรัตน์ ศรีสุรินทร์



การเตรียมตัวเพื่อการเป็นโค้ช (Coach)

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

สิ่งที่พนักงานขายส่วนใหญ่ติดหลุมพรางอยู่

- อยากขายได้แต่ไม่ชอบเสนอขายเพราะกลัวถูกปฏิเสธ
- โทษดินฟ้า อากาศและสิ่งอื่นๆ ยกเว้นตัวเอง
- มองเห็นแต่ข้อดีของกลุ่มแข่งขันและเห็นแต่ข้อเสียของตัวเอง
- ขาดแผนการทำงานที่เป็นระบบ ชอบความสะดวก
- หลีกเลี่ยงการรายงานยอดขาย เพราะไม่มีข้อมูลคืบหน้า
- พยายามเปรียบกับเป้าหมายยอดขาย แต่ไม่ค้นหาวิธีการใหม่ๆ
- จิตตกบ่อย ท้อถอยง่าย กระจือรีร้อนเป็นช่วงๆ
- ไม่เชื่อฟังผู้จัดการ คิดว่าทำเองได้แต่ก็ไม่มีผลงาน



กรณีศึกษา

การสอนงาน (Coaching) ทีมงาน (ประสบการณ์)

- ๙ การกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น
- ๙ การสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานขาย
- ๙ การทำให้ทีมงานทำงานอย่างมีระบบ
- ๙ การสร้างเทคนิคเอาชนะหตุมพรางของตัวเอง
- ๙ การจูงใจให้คล้อยตามแนวความคิดของผู้จัดการ



หัวใจสำคัญของการสอนงาน (Coaching)

- ★ ทำให้ลูกน้อง มองเห็นตัวเอง เข้าใจตัวเอง
- ★ กระตุ้นให้ลูกน้องเกิดความอยากเปลี่ยนแปลงด้วยตัวเอง
- ★ ทำให้ลูกน้องเกิดความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย และรับผิดชอบต่อเป้าหมาย
- ★ สร้างความไว้วางใจระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง
- ★ การถามคำถามและการฟังอย่างตั้งใจ



กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching) อย่างมีประสิทธิภาพ

- 1) การเกริ่นนำ
- 2) การแลกเปลี่ยนแนวความคิด
- 3) การเข้าสู่เนื้อหาการ โค้ชชิ่ง
- 4) การสรุปประเด็นที่จะนำไปปฏิบัติ
- 5) จบการ โค้ชชิ่ง





WORKSHOP

3

การออกแบบโปรแกรมการสอนงาน

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

กรณีศึกษา

Role Playing 1:1 Coaching



เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจากการสอนงาน (Coaching)

- ❑ ความอึดอัดใจไม่รู้จะเริ่มต้นอย่างไรดี
- ❑ ความตื่นเต้นไม่กล้าพูดเข้าประเด็นซักที
- ❑ พูด – ค่อยเรื่องต่างๆ ไปนานเกินไปจนได้เนื้อหาน้อย
- ❑ มุ่งเน้นที่เนื้อหามากเกินไป จึงเกิดความเครียด
- ❑ หยุดการ Coaching กลางคันเพราะไม่แน่ใจในผลลัพธ์
- ❑ ไม่กล้าลงมือทำจึงเลื่อนอยู่เรื่อยๆ
- ❑ กังวลในผลลัพธ์มากเกินไป เมื่อทำเสร็จแล้วเครียดอยู่



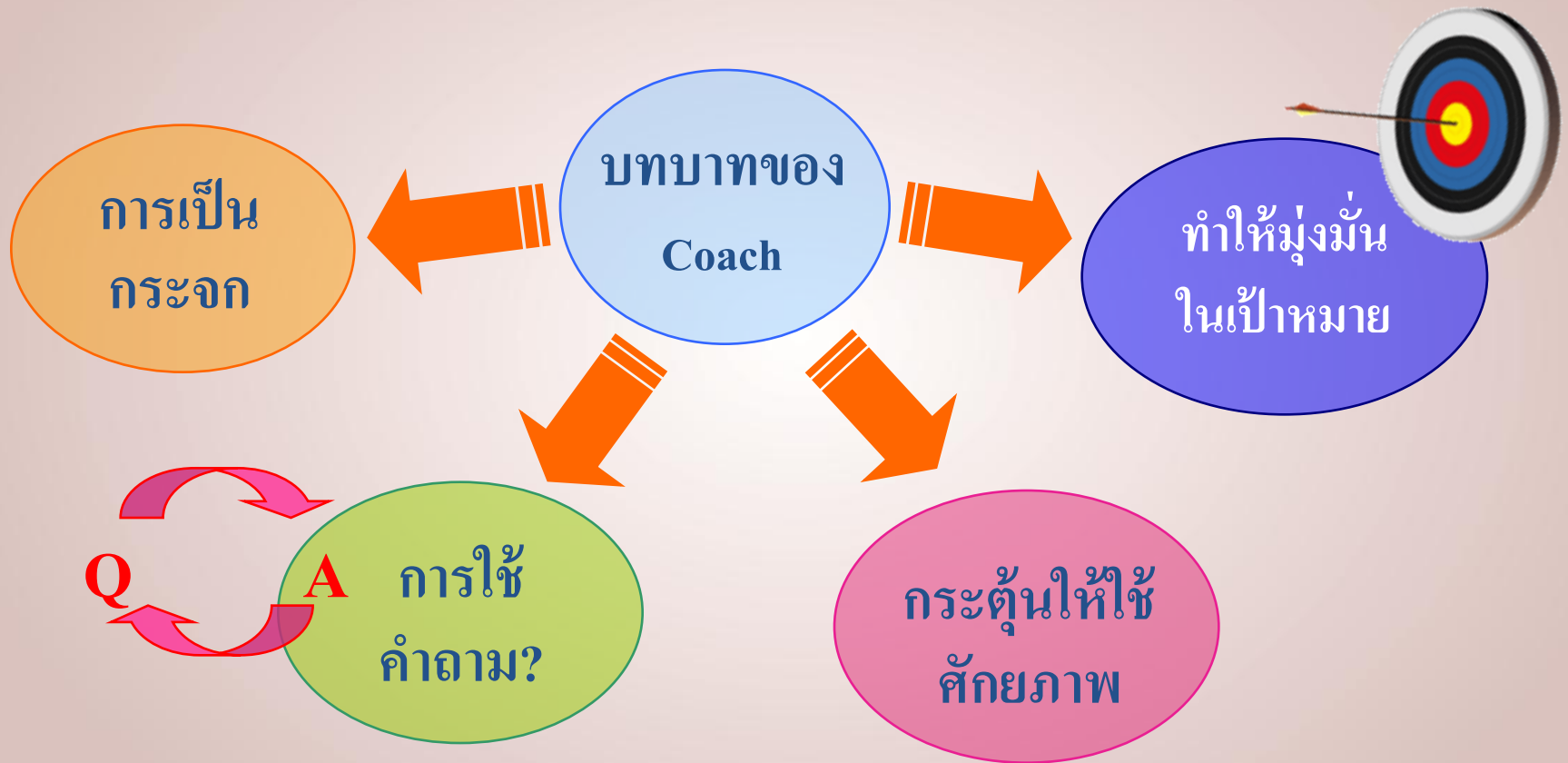
สิ่งที่จะได้รับจากการสอนงาน (Coaching)



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



สรุปบทบาทของโค้ช (Coach)



สิ่งที่ได้รับจากการอบรมในครั้งนี้

- ♥ เรื่องที่ได้รับ
- ♥ เรื่องที่ชอบ
- ♥ เรื่องที่จะนำไปใช้ในทันที



คุณพร้อมเป็นโค้ช (Coach) หรือยัง ?

ไม่ต้องคิดมาก !

Just Do It !

ขอให้โชคดีทุกคนครับ

