

# สุดยอดผู้จัดการฝ่ายขายเชิงกลยุทธ์

## Day2: ผู้จัดการฝ่ายขายในฐานะโค้ช



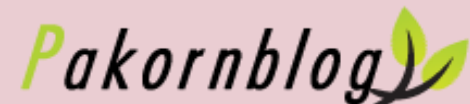
อ.ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach  
Leadership and Strategic  
Development Consultant



<http://www.entraining.net>

<http://www.facebook.com/CSREntraining>



<http://www.pakornblog.com>

<http://www.facebook.com/pakornblog>

# สิ่งที่คาดหวังว่าผู้เรียนจะได้รับจากการฝึกอบรม

- เกิดความรู้สึกอยากเป็นโค้ชมากขึ้น
- มีแนวทางและเทคนิคการโค้ชซึ่งของตัวเอง
- สนุกสนานกับบทบาทการเป็นโค้ช
- กระตือรือร้นที่จะไปโค้ชซึ่งทีมงาน



# ผู้จัดการทีมงานขายในอุดมคติ

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



# ความเชื่อเกี่ยวกับผู้นำ

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



# การพัฒนาทักษะความสำคัญของผู้จัดการ

การกล้า  
ตัดสินใจ

การคิดเชิง  
กลยุทธ์

ทักษะ

การรู้จัก  
แก้ปัญหา

การมอบ  
หมายงาน

การสื่อสารอย่าง  
สร้างสรรค์

**ความคิดกลยุทธ์ หมายถึง ....**

**ความสามารถในการวิเคราะห์เพื่อค้นหาวิธีการ  
หรือทางเลือกที่หลากหลาย แล้วตัดสินใจเลือกที่  
ดีที่สุด เพื่อใช้กับสถานการณ์ที่อาจมีอุปสรรค  
และความไม่แน่นอนเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่  
ตั้งใจไว้ให้บรรลุความสำเร็จ**



# ลักษณะงานที่เหมาะสมกับการคิดเชิงกลยุทธ์

- วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร
- เป้าหมายที่มีความสำคัญและความคุ้มค่าสูง
- งานวิกฤตที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- เป้าหมายที่เป็นงานเชิงได้เปรียบในการแข่งขัน
- ความอยู่รอดของทีมงานหรือองค์กร
- งานที่มีความซับซ้อนในการได้ผลลัพธ์ที่ดี

# หลุมพรางที่สกัดกั้นการคิดเชิงกลยุทธ์

- ขาดเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน
- มองไม่เห็นปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต
- กังวลกับผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นมากเกินไป
- ยึดมั่นกับแนวทางกลยุทธ์เดียวไปตลอด
- ท้อแท้และเครียดกับการเผชิญปัญหา/อุปสรรค
- ไม่กล้าตัดสินใจเพราะกลัวความล้มเหลว
- ทัศนคติเชิงลบต่อเหตุการณ์ต่างๆ



# หลักการเอาชนะปัญหา/อุปสรรคที่ต้องเผชิญ

- ➔ สร้างความคิดแง่บวกเสมอ
- ➔ จดจ่อกับการพิชิตเป้าหมาย
- ➔ กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์กับทางเลือกใหม่
- ➔ มีความสามารถในการควบคุมตัวเอง
- ➔ ตอบสนองกับสถานการณ์อย่างรวดเร็ว
- ➔ พยายามมองหาโอกาสในอุปสรรคที่เจออยู่
- ➔ ยึดมั่นกับเป้าหมายหลักไว้

## สร้างแนวความคิดเชิงกลยุทธ์ของตัวเอง

- ➔ เหตุการณ์ที่เป็นปัญหา / อุปสรรคคือเรื่องใด?
- ➔ หลุมพรางที่สกัดกั้นการคิดคือเรื่องใด?
- ➔ หลักการที่เลือกเอาชณะคือข้อใด?
- ➔ แนวทางที่จะดำเนินการต่อไปเป็นอย่างไร?

# ความหมายของการมอบหมายงาน

**การมอบหมายงาน (Delegation) หมายถึง**

“การที่หัวหน้างานนำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของหัวหน้า แต่เปิดโอกาสให้ลูกน้องได้ปฏิบัติงานนั้นแทน โดยหัวหน้ามีความมั่นใจในความสามารถของลูกน้องกับงานนั้นๆ และคอยติดตามพร้อมให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม ด้วยความเต็มใจ ทั้ง 2 ฝ่าย มีกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จแน่นอน”

# หลักในการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- ✦ การมอบหมายงานให้ใคร ต้องแน่ใจในความรู้ความสามารถ
- ✦ มอบหมายอำนาจควบคู่กับความรับผิดชอบในงานด้วย
- ✦ มีการตรวจสอบงานอยู่เสมอเพื่อแก้ไขได้ทัน
- ✦ กำหนดงานที่มอบหมายให้ชัดเจนเป็นที่เข้าใจ
- ✦ การมอบหมายงานให้กระจายไปอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
- ✦ เจตนาในการมอบหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อทุกคน

## Workshop2

### การเอาชนะหลุมพรางทางความคิด

- ▶▶ หลุมพรางที่เจออยู่ในปัจจุบันคือเรื่องใด?
- ▶▶ สาเหตุที่เกิดความคิดแบบนี้เป็นเพราะเหตุใด?
- ▶▶ เทคนิคที่ใช้ในการมอบหมายงานเป็นอย่างไร?
- ▶▶ คาดหวังผลลัพธ์เป็นอย่างไร?



# ความหมายของการสื่อสารสัมพันธ์



การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ เชื่อมต่อกับผู้อื่นให้มีความเข้าใจตรงกัน

การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รวมทั้งเข้าใจผู้อื่น ซึ่งจะช่วยให้คุณโน้มน้าวจิตใจบุคคลเหล่านั้นได้ดีขึ้น

“คุณคิดว่า “การสื่อสารสัมพันธ์” หมายถึง...”

# หลุมพรางทางความคิดของการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์





- \* คนอื่นจะคิดอย่างไรกับเรื่องที่เราจะสื่อสารบ้างนะ
- \* เราเป็นคนสื่อสารไม่เก่ง คงไม่สามารถทำให้ใครเข้าใจได้
- \* หัวหน้าควรจะรับฟังเราบ้างว่าเราคิดปัญหาจริงๆ
- \* เราบอกความต้องการไปแล้ว เขาน่าจะเข้าใจบ้างว่าเรา  
เคียดแค้นจริงๆ
- \* ทำไมทุกคนต้องมีเงื่อนไขเสมอเวลาคุยกับเรา ทำให้ยุ่งๆ  
ไม่ได้เหรอ
- \* ไม่กล้าบอกสิ่งที่เขาทำผิด เดียวจะหาว่าเราไปตำหนิเขา
- \* คนอื่นทำให้เรามีปัญหาจะโทษเราอย่างเดียวได้อย่างไร

# เทคนิควิธีการสื่อสารให้เข้าใจ บรรลุเป้าหมาย

- ★ การนำเสนอ/อธิบาย ให้ผู้อื่นเข้าใจ
  - ★ การแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์
  - ★ การจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิด
  - ★ การสร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรม
  - ★ การสร้างภาพลักษณ์
  - ★ การตอบข้อโต้แย้งเชิงเหตุผล
- เป็นต้น



## เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด

-  หลุมพรางทางความคิดที่เจออยู่คืออะไร?
-  เหตุการณ์ที่เกิดความรู้สึกนี้คืออะไร?
-  เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทำอย่างไร?
-  คุณจะดำเนินต่อไปอย่างไรในอนาคต?

# หลุมพรางทางความคิดเกี่ยวกับปัญหา (คิดสนุกๆ)

- \* เราไม่ได้เป็นคนสร้างปัญหา...ทำไมเราต้องแก้ไขด้วย
- \* เราร้องขอให้คนช่วยแล้วเขาไม่ช่วย...จะให้ทำอย่างไรอีก
- \* ปัญหาเกิดขึ้นทุกวันและเป็นปัญหาเดิมๆ...คงต้องปล่อยวางบ้าง
- \* เราไม่สามารถแก้ปัญหานี้ได้หรอก มันยากเกิน...เครียดจังเลย
- \* หัวหน้าปล่อยให้เราแก้ไขปัญหาเอง...เราจะแก้ได้อย่างไร
- \* ปัญหานี้ต้องเกี่ยวข้องกับคนหลายฝ่าย...เราคงแก้ไม่ได้คนเดียว
- \* เป้าหมายสูงเกินไป ทุกอย่างก็ไม่พร้อม...เบื่อจริงๆ
- \* เวลาเกิดปัญหาแล้วไม่คุยกันเอง...เรายังต้องแก้ไขด้วยหรือ

## เทคนิคการเอาชนะหุลุมพราง

- ❧ มองปัญหาเป็นเรื่องท้าทายความสามารถ
- ❧ การก้าวข้ามปัญหา / อุปสรรค เป็นการพัฒนาตัวเอง
- ❧ ปัญหาที่มีไว้แก้ไข...มิใช่มีไว้แบก (เครียด)
- ❧ อย่า! ทำให้ปัญหากลายมาเป็นปัญหา
- ❧ ปัญหาทุกอย่าง...มีทางแก้ไขแน่นอน



# สรุปแนวความคิดในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

- เปลี่ยนความคิด...ก้าวข้ามอุปสรรคได้
- การสร้างมุมมองเชิงบวกต่อปัญหาตลอดเวลา
- รับผิดชอบในการตัดสินใจทุกเรื่องด้วยตัวเอง
- กำหนดทางเลือกเพื่อการตัดสินใจที่แม่นยำ
- สนุกและมีความสุขกับประสบการณ์ที่ได้รับ
- ภูมิใจในภาพลักษณ์ “**Mr. No Problem!**”



# หลักการที่เป็นแนวความคิดของโค้ช

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



# สิ่งที่พนักงานขายส่วนใหญ่ติดหลุมพรางอยู่

- อยากขายได้แต่ไม่ชอบเสนอขายเพราะกลัวถูกปฏิเสธ
- โทษดินฟ้า อากาศและสิ่งอื่นๆ ยกเว้นตัวเอง
- มองเห็นแต่ข้อดีของกลุ่มแข่งขันและเห็นแต่ข้อเสียของตัวเอง
- ขาดแผนการทำงานที่เป็นระบบ ชอบความสะดวก
- หลีกเลี่ยงการรายงานยอดขาย เพราะไม่มีข้อมูลคืบหน้า
- พยายามเครียดกับเป้าหมายยอดขาย แต่ไม่ค้นหาวิธีการใหม่ๆ
- จิตตกบ่อย ท้อถอยง่าย กระจี้หรือร้อนเป็นช่วงๆ
- ไม่เชื่อฟังผู้จัดการ คิดว่าทำเองได้แต่ก็ไม่มีผลงาน

# กรณีศึกษา

## การสอนงาน (Coaching) ทีมงาน (ประสบการณ์)

- ๓ การกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น
- ๓ การสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานขาย
- ๓ การทำให้ทีมงานทำงานอย่างมีระบบ
- ๓ การสร้างเทคนิคเอาชนะหตุมพรางของตัวเอง
- ๓ การจูงใจให้คล้อยตามแนวความคิดของผู้จัดการ

# 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



<http://www.entraining.net>

<http://www.facebook.com/CSREntraining>

*Pakornblog*

<http://www.pakornblog.com>

<http://www.facebook.com/pakornblog>

www.PPTaa.com