

## การโค้ชการขาย วิธีแห่งการสร้างผลงานขายที่ยอดเยี่ยม บทที่ 1: ทำไมต้องโค้ช?

บทความโดย : อาจารย์ศิริรัตน์ ศิริวรรณ

วิทยากรและโค้ชที่ได้รับการรับรองจากสหพันธ์โค้ชนานาชาติ

อีเมล : sirirat@bwinning.biz

หน่วยงานขายเป็นหน่วยงานด่านหน้าที่นำรายได้เข้าสู่องค์กร องค์กรส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะและความสามารถของทีมขาย โดยทั่วไปองค์กรจะใช้รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้และเสริมสร้างทักษะที่จำเป็น เช่น ทักษะการขาย การวางกลยุทธ์การขาย เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การสืบเสาะสิ่งที่ได้เรียนรู้มานั้นง่ายกว่าการเสริมสร้างทักษะใหม่ การฝึกอบรมเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอสำหรับการรักษาความรู้และทักษะนั้นไว้ให้อยู่ภายในองค์กร และที่สำคัญอย่างยิ่งไม่เพียงพอสำหรับการพัฒนาพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานขายอย่างยั่งยืน องค์กรหลายแห่งจึงเริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้บริหารฝ่ายขายให้มีทักษะการโค้ชการขาย และนำทักษะการโค้ชนั้นมาใช้ในการพัฒนาความสามารถ ทักษะ พฤติกรรม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

การโค้ชการขายคือ กระบวนการและทักษะการสื่อสารเพื่อพัฒนาวิธีคิดของพนักงานขาย/ทีมขาย อันนำไปสู่การปลดปล่อยศักยภาพ และพัฒนาความสามารถ พฤติกรรม และผลการปฏิบัติงานขายที่เป็นไปตามความคาดหวังหรือเป้าหมายขององค์กร ขณะที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ตนเองด้วย

ในระหว่างการสนทนาไม่ว่าเป็นการโค้ชรายบุคคลหรือโค้ชกลุ่ม ผู้บริหารที่มีความสามารถในการสื่อสารการโค้ชการขายจะใช้ทักษะการตั้งคำถาม การฟังอย่างลึกซึ้ง และการสร้างความกระจำแจ้งโดยมีจุดประสงค์ ดังต่อไปนี้

- กระตุ้นให้พนักงานขาย/ทีมขายคิดด้วยตนเองจนเกิดความเข้าใจและตระหนักรู้ถึงประเด็นที่แท้จริงความเป็นจริงในแง่มุมต่าง ๆ ยอมรับ และเกิดแรงบันดาลใจที่จะแสวงหาวิธีการในการจัดการกับประเด็นดังกล่าว
- กระตุ้นให้พนักงานขาย/ทีมขายใช้จินตนาการเกี่ยวกับภาพเป้าหมายที่ต้องการไปให้ถึง (เป็นภาพ ไม่ใช่เพียงตัวเลขยอดขายเท่านั้น) ภาพความสำเร็จและการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ทั้งในแง่มุมของความคิดและความรู้สึก รวมถึงส่งเสริมให้เกิดแรงบันดาลใจที่จะบรรลุเป้าหมายนั้น
- กระตุ้นให้พนักงานขาย/ทีมขายสามารถคิดค้นทางเลือกและแนวทางการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวิธีการแก้ปัญหาที่เฉพาะเจาะจงและเป็นรูปธรรมด้วยตนเอง
- สร้างบรรยากาศการสนทนาที่เต็มไปด้วยความไว้วางใจเกิดแรงบันดาลใจ และความร่วมแรงร่วมใจในระหว่างการสนทนาโค้ช
- กระตุ้นให้พนักงานขาย/ทีมขายมองไปข้างหน้ามากกว่าการย้อนอดีตเพื่อศึกษาหรือวินิจฉัยสาเหตุของปัญหาโค้ชจะมุ่งช่วยพนักงานขายให้ตระหนักในความจริงในปัจจุบัน เล็งเห็นเป้าหมาย และวิธีการที่จะทำให้อบรรลุเป้าหมายนั้น

การโค้ชการขายที่ทรงประสิทธิภาพ นอกจากโค้ชต้องใช้ 3 ทักษะหลักคือ ทักษะการตั้งคำถามอย่างทรงพลัง การฟังอย่างลึกซึ้ง การสร้างความกระตือรือร้น โค้ชยังต้องใช้ทักษะการสื่อสารอื่น ๆ เช่น การแสดงความเข้าใจ และการชม เพื่อตอบสนองความต้องการด้านอารมณ์ของพนักงานขาย ทำให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลให้สมองส่วนการคิดของพวกเขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด จนสามารถตกผลึกออกมาเป็นความเข้าใจความจริง ตระหนักในเป้าหมาย และวิถีทางที่จะนำพวกเขาไปสู่เป้าหมายนั้น

การโค้ชการขายจึงมีลักษณะเป็นการสนทนาที่สร้างสรรค์ มุ่งเน้นการพัฒนาวิธีคิด เพราะเมื่อวิธีคิดเปลี่ยน พฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานย่อมเปลี่ยนแปลงการโค้ชยังมุ่งส่งเสริมให้พนักงานขาย/ทีมขายตระหนักในคุณค่าของตนเอง และปลดปล่อยศักยภาพของตน ภายใต้บรรยากาศของการสนทนาที่เต็มไปด้วยความไว้วางใจซึ่งกันและกัน