

4 Cs:ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน



บททความโดย : อารพณ์_ภูวพิทยพันธ์

อีเมล : p_arporn11@yahoo.com

แน่นอนว่าองค์กรแต่ละแห่งย่อมต้องการพนักงานที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน และปัจจัยที่จะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานให้ประสพผลสำเร็จ นั้นก็คือ **ความสามารถ หรือ Competency ของพนักงาน** ซึ่งความสามารถนั้นจะประกอบไปด้วย **ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attributes)** ที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งงาน และในส่วนของความรู้นั้นโดยส่วนใหญ่จะพูดกันถึงความรู้เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการทำงานนั้น ๆ โดยตรง ซึ่งความรู้ในสายวิชาชีพหนึ่งย่อมต้องแตกต่างจากความรู้ในอีกสายวิชาชีพหนึ่ง เช่น สายงานการผลิตย่อมต้องการคนที่มีความรู้เกี่ยวกับงานผลิต สายงานบุคคลย่อมต้องการคนที่มีความรู้ด้านกฎหมาย แรงงานและความรู้เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาบุคลากร เป็นต้น ทั้งนี้ความรู้ตามที่ได้ดังกล่าวนี้จะเรียกว่า “ ความรู้ทางด้านเทคนิคเฉพาะทาง หรือ Technical Knowledge

ดังนั้นผู้ที่มีความรู้เฉพาะทางในสายงานที่รับผิดชอบนั้นย่อมจะได้เปรียบกว่าผู้ที่ไม่มีความรู้ในการทำงานที่ตนรับผิดชอบ แต่ความรู้เฉพาะด้านเพียงเท่านี้หรือที่จะทำให้บุคคลนั้นได้เปรียบในการทำงานมากกว่าผู้อื่น คำตอบก็คือ..... ไม่จำเป็นเสมอไป เพราะยังมีความรู้พื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานควรรู้ซึ่งจะเป็นปัจจัยผลักดันหรือปัจจัยที่ช่วยทำให้บุคคลนั้นประสพความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้นได้แก่

ความรู้เกี่ยวกับองค์กร (Know Your Company)

คุณควรจะมีรู้จักองค์กรของคุณให้ดีพอก่อน ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรที่คุณควรศึกษาและควรทำความเข้าใจให้มากนั้น จะประกอบไปด้วยข้อมูลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- วิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย นโยบาย และกลยุทธ์ธุรกิจขององค์กร
- วัฒนธรรม ความเชื่อ และสิ่งที่ประพฤติปฏิบัติของพนักงานโดยส่วนใหญ่
- โครงสร้างองค์กร โครงสร้างตำแหน่งงาน และลักษณะธุรกิจขององค์กร
- ผู้บริหารระดับสูงที่คุณแล้รับผิดชอบในสายงานต่าง ๆ

แล้วทำไมคุณจำเป็นจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับองค์กร เหตุเพราะความรู้ดังกล่าวจะทำให้คุณสามารถกำหนดเป้าหมายในการทำงานทั้งของตนเองและของหน่วยงานให้ตอบสนองต่อเป้าหมายและสิ่งที่องค์กรคาดหวังและต้องการให้เกิดขึ้น รวมทั้งจะทำให้คุณเตรียมความพร้อมและวางกลยุทธ์ในการปฏิบัติตนให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรที่คุณทำงานอยู่

ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ (Know Your Commodity)

คุณควรศึกษารายละเอียดของสินค้าและบริการที่รับผิดชอบ ซึ่งคุณควรแสดงให้เห็นให้ผู้อื่นโดยเฉพาะลูกค้าของคุณเองนั้นเห็นว่าคุณเป็นผู้รอบรู้ในสินค้าและบริการของตน ทั้งนี้พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่าคุณมีความรู้ในสินค้าและบริการนั้นได้แก่

- แจกแจงได้ถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการที่รับผิดชอบ
- อธิบายขั้นตอนหรือวิธีการใช้สินค้าและบริการนั้น ๆ ได้
- ตอบคำถามของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้
- ระบุได้ถึงข้อดีหรือข้อได้เปรียบจากการใช้สินค้าและบริการของตน
- ให้รายละเอียดเกี่ยวกับโปรแกรมส่งเสริมการขาย รวมทั้งการบริการหลังการขายได้
- อ้างอิงได้ถึงกลุ่มลูกค้าที่ใช้สินค้าและบริการของตน

แล้วทำไมคุณจำเป็นจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ขอให้คุณลองคิดภาพดูว่าหากคุณไปพบพนักงานขายที่ไม่สามารถตอบคำถามคุณได้ หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการนั้นได้ไม่ละเอียด คุณจะรู้สึกอย่างไร แน่ใจว่าคุณจะมีความรู้สึกลังเลใจว่าควรจะใช้สินค้าและบริการนั้นดีหรือไม่ และมีลูกค้าหลายรายที่ปฏิเสธที่จะซื้อสินค้าหรือบริการ เนื่องจากผู้ขายไม่มีความรู้ในสินค้าและบริการนั้น ๆ ดีพอควร

ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer)

พบว่าในยุคสมัยนี้การทำงานที่ประสบผลสำเร็จนั้น ลูกค้าจะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาถึงผลการปฏิบัติงานของคุณ โดยส่วนใหญ่ปัจจัยหนึ่งที่วัดผลสำเร็จทั้งในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล นั่นก็คือด้านลูกค้า โดยอาจจะวัดจาก ข้อร้องเรียนของลูกค้า หรือเปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นความรู้ในกลุ่มลูกค้าของคุณย่อมทำให้คุณได้เปรียบในการทำงาน ทั้งนี้คุณควรมีความรู้ในกลุ่มลูกค้าเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- กลุ่มลูกค้าที่ใช้สินค้าและบริการของคุณคือกลุ่ม ระดับ หรือประเภทใด
- อะไรคือสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังจากสินค้าหรือบริการของคุณ
- อะไรคือสิ่งที่ลูกค้าไม่ต้องการหรือไม่คาดหวังในสินค้าหรือบริการของคุณ

แล้วทำไมคุณจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับลูกค้า การที่คุณมีความรู้ในกลุ่มลูกค้าของคุณเองนั้นจะช่วยทำให้คุณสามารถกำหนดกลยุทธ์ในการเข้าถึงลูกค้า รวมทั้งจะทำให้คุณรู้ว่าควรปรับปรุงสินค้าและบริการของตนอย่างไรเพื่อสร้างความพอใจในการใช้สินค้าและบริการจากลูกค้าของคุณเอง

ความรู้เกี่ยวกับคู่แข่ง (Know Your Competitor)

- “ คู่แข่ง ” เป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่คุณไม่ควรหลีกเลี่ยงที่จะศึกษา คุณเองควรจะมีข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคู่แข่ง ดังต่อไปนี้
- ใครคือคู่แข่งในการทำธุรกิจหรือการทำงานของคุณ
- สินค้าหลัก ๆ ที่คู่แข่งของคุณได้เปรียบและมีส่วนแบ่งทางการตลาดมากที่สุดนั้นคืออะไร
- คู่แข่งของคุณกำหนดกลยุทธ์หรือมีเทคนิคอย่างไรในการชักชวนให้ลูกค้าสนใจในสินค้าและบริการ
- สินค้าของคุณมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อเสียเปรียบกับคู่แข่งอย่างไร

แล้วทำไมคุณจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับคู่แข่ง..... ข้อมูลของคู่แข่งชั้นจะทำให้คุณสามารถวางกลยุทธ์หรือวิธีการที่จะปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดีกว่าคู่แข่งของคุณเอง นอกจากนี้คุณยังสามารถตอบคำถามของลูกค้าได้ว่าทำไมลูกค้าจึงจำเป็นต้องเลือกใช้สินค้าและบริการของคุณ แทนที่จะหันไปใช้สินค้าและบริการของคู่แข่งชั้นของคุณเอง

สรุปว่า ความรู้ทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับงานเฉพาะด้านเพียงอย่างเดียวมันอาจไม่เพียงพอที่จะทำให้คุณประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานได้ หากคุณยังไม่มีหรือขาดความรู้พื้นฐานที่จำเป็นทั้งในเรื่องของ “ องค์การ ” “ สินค้าและบริการ ” “ ลูกค้า ” และ “ คู่แข่ง ” เหตุเพราะความรู้ต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยทำให้คุณมีข้อมูลมากพอที่จะหาวิธีการหรือแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงสินค้าและบริการให้ตอบสนองต่อกลุ่มลูกค้า และสร้างความได้เปรียบในเชิงของการแข่งขันกับคู่แข่งของคุณเอง ทั้งนี้เพื่อจุดประสงค์หลักในการตอบสนองต่อเป้าหมายหรือสิ่งที่องค์กรคาดหวังให้เกิดขึ้น