

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะกล่าวถึงการอภิปรายผล และข้อค้นพบจากการศึกษา กระบวนการขายของ พนักงานขายอิสระศูนย์การขายวิรัชธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อทราบถึงระดับความสำเร็จของกลยุทธ์ต่างๆ ในการขาย ปัญหาด้านต่างๆ ในขั้นตอนการขาย แนวทางแก้ไข ข้อเสนอแนะ สำหรับพนักงานขาย และธนาคาร เพื่อใช้ประกอบ ในการอบรมพัฒนาพนักงานขาย และปรับปรุงขั้นตอนต่างๆ ในการขาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานขายได้

อภิปรายผล และข้อค้นพบ

5.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานขายอิสระศูนย์การขายวิรัชธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.0 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 46.0 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 66.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 36-46 ปี ร้อยละ 26.0 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 54.0 และเป็นโสด ร้อยละ 46.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.0 รองลงมาได้แก่ผู้มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 20.0 ระยะเวลาที่ทำการขายตั้งแต่ 6-11 เดือน ร้อยละ 38.0 รองลงมาระยะเวลาที่ทำการขาย 12 เดือนขึ้นไป ร้อยละ 36.0 และผลิตภัณฑ์ที่ขายได้สูงสุด คือบัตรเครดิต ร้อยละ 44.0 รองลงมา คือ สินเชื่อบุคคลทันใจ ร้อยละ 34.0

5.2 ส่วนที่ 2 กระบวนการขายโดยพนักงานขาย

5.2.1 การให้ความสำคัญกับขั้นตอนการขาย

ด้านกระบวนการขายโดยพนักงานขาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือขั้นตอนการแสวงหาลูกค้า สำหรับขั้นตอนการขายด้านการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้า การเตรียมการและการเข้าพบลูกค้า การเสนอขาย การขจัดข้อโต้แย้งของลูกค้า การปิดการขาย และการติดตามผลหลังการขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

5.2.2 การแสวงหาลูกค้าใหม่และการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้า

พนักงานขายอิสระศูนย์การขายวิสาหกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รู้ถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายชัดเจน เพราะ ธนาคารได้ระบุไว้อย่างชัดเจน ร้อยละ 86.0 และ ไม่แน่ใจ เพราะไม่มีการบอกกล่าวจากธนาคาร ร้อยละ 14.0 การกำหนดลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ดูจากอาชีพ ร้อยละ 39.1 รองลงมากำหนดตามแหล่งที่ทำงาน ร้อยละ 20.0 วิธีการกำหนดรายชื่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย แบบเลือกสรรโดยมุ่งไปยังกลุ่มเพื่อนหรือบุคคลใกล้ชิด ร้อยละ 33.9 รองลงมา มีการโทรศัพท์นัดหมาย ลูกค้าก่อนเข้าพบ ร้อยละ 21.7 การเตรียมตัวกำหนดกลยุทธ์เข้าพบลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยมีการเตรียมข้อมูลผลิตภัณฑ์และข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง ร้อยละ 27.5 รองลงมา มีการกำหนด วัตถุประสงค์ในการเข้าพบลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และเตรียมวิธีการพูดและข้อมูลในการตอบคำถามลูกค้า ร้อยละ 26.6

5.2.3 การเข้าพบลูกค้าและการเสนอขาย

พนักงานขายอิสระศูนย์การขายวิสาหกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีกลยุทธ์และวิธีการในการเข้าพบเพื่อสร้างแรงจูงใจและสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า โดยการสร้างความพอใจแรกพบทำตัวน่าเชื่อถือและเป็นพวกเดียวกับลูกค้าและสำรวจความต้องการของลูกค้า เป้าหมาย ร้อยละ 62.0 วิธีการเข้าพบลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยการแนะนำตนเอง ร้อยละ 28.7 รองลงมา ได้แก่ การอ้างประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับ ร้อยละ 28.0 วิธีการเสนอขาย สินค้าและบริการ โดยการเสนอขายประโยชน์ของสินค้าที่ลูกค้าจะได้รับ ร้อยละ 78.0 รองลงมา ได้แก่ การค้นหาความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย ร้อยละ 56.0 กลยุทธ์การเสนอขายสินค้า เน้นจุดขายที่เป็นตัวกระตุ้นให้ ลูกค้าเป้าหมายตอบสนองในทางบวก ร้อยละ 82.0 รองลงมา ได้แก่ การเสนอขายที่พูดถึงสินค้าและบริการ ร้อยละ 56.0

5.2.4 การขจัดข้อโต้แย้ง เจริญต่อรอง และการปิดการขาย

พนักงานขายอิสระศูนย์การขายวิสาหกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อโต้แย้งในการขายสินค้ามากที่สุด ได้แก่ ข้อโต้แย้งในเรื่องเกี่ยวกับด้านบริการ ร้อยละ 52.0 รองลงมา ได้แก่ ข้อโต้แย้งตามข้อมูลข่าวสาร เช่น ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ข้อโต้แย้ง

ด้านราคา เช่น ราคาไม่เหมาะสมกับตัวสินค้า และข้อโต้แย้งในเรื่องเงื่อนไขการส่งสินค้า (ระยะเวลา) ร้อยละ 42.0

ข้อโต้แย้งของลูกค้า เป็นการพยายามให้การเจรจาที่ดำเนินไปในแต่ละขั้นตอนเป็นการแก้ไขปัญหาในทีละขั้น ร้อยละ 58.0 รองลงมาพยายามแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าพนักงานขายสนใจที่จะทำงานร่วมกับลูกค้า ร้อยละ 36.0

เทคนิคการต่อรองเกี่ยวกับข้อโต้แย้งที่ได้ผลมากที่สุด โดยใช้กลยุทธ์เปลี่ยนจุดสนใจโดยอาศัยวิธีหลากหลาย เช่น การเสนอสินค้าตัวเลือก การค้นพบ การเปรียบเทียบ ร้อยละ 52.0 รองลงมาได้แก่ การใช้กลยุทธ์การชดเชยโดยเสนอผลประโยชน์เพื่อชดเชยข้อโต้แย้ง ร้อยละ 44.0

ช่วงเวลาที่มีความเหมาะสมต่อการปิดการขาย ได้แก่ เมื่อลูกค้าเห็นด้วยกับประโยชน์ของสินค้าที่เสนอขาย ร้อยละ 74.0 รองลงมา ได้แก่ เมื่อลูกค้าเป้าหมายแสดงความสนใจในสิ่งที่พนักงานเสนอขาย ร้อยละ 36.0

5.2.5 ระดับความสำเร็จของเทคนิคการปิดการขาย

ระดับความสำเร็จของเทคนิคการปิดการขายของพนักงานขายอิสระศูนย์การขายวิรัชธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปิดการขายโดยการตอบสนองความต้องการของลูกค้า การปิดโดยยืนยันความต้องการของลูกค้า การปิดโดยเสนอผลประโยชน์จะได้ในขณะนั้น การปิดการขายโดยตรง การปิดการขายแบบสรุป การปิดโดยการเปรียบเทียบของเก่ากับของใหม่และการปิด โดยการคาดคะเนความต้องการซื้อ และการปิดโดยวิธียืนยันความได้เปรียบ การปิดโดยการแนะนำ สำหรับระดับความสำเร็จของเทคนิคการปิดการขาย ในระดับปานกลาง ได้แก่ การปิดการขายแบบตาราง เช่น แบ่งตารางเป็นข้อดี/ข้อเสียแล้วเปรียบเทียบ การปิดโดยสินค้าตอบสนองสิ่งที่ต้องการทั้งหมด การปิดโดยใช้คำตอบให้ การปิดโดยอาศัยจุดเล็ก ๆ เช่น เลือกลงแดงหรือสีส้ม การปิดโดยสมมติฐาน การปิดโดยขอลองให้ซื้อมาใช้ การปิดโดยการสาธิต และการปิดจากจำนวนมากสู่จำนวนน้อย

5.3 ส่วนที่ 3 ปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการขาย

พนักงานขายอิสระศูนย์การขายวิรัชธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบปัญหาที่เกิดขึ้น ในกระบวนการขาย ในระดับมาก ได้แก่ กฎเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับคุณสมบัติของลูกค้ามีมากทำให้การแสวงหาลูกค้าและการกำหนดคุณสมบัติ

ของลูกค้ายาก และพบปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการขายในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่สามารถเข้าพบได้ตามเวลาที่นัดหมาย การเข้าพบลูกค้ามีเวลาจำกัด ลูกค้าไม่เข้าใจข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ลึกซึ้งโดยยึดติดกับข้อมูลที่คู่แข่งนำมาโจมตี ไม่สามารถจัดซื้อได้แข่งลูกค้าได้ทันที สายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการขายมีน้อย ไม่สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าในทางปฏิบัติได้เนื่องจากไม่ใช่พนักงานของธนาคาร ไม่สามารถติดตามผลและรักษาลูกค้าไว้ได้ ขาดการเตรียมตัวให้พร้อม ก่อนเข้าพบลูกค้า และไม่มีความรู้ความชำนาญด้านผลิตภัณฑ์ การปิดการขายครั้งแรกไม่สำเร็จ ไม่สามารถสาริตคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ได้ชัดเจน และ อุปกรณ์และเครื่องมือ ในการสนับสนุนการขายไม่เพียงพอ

5.4 ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระยะเวลาของการเป็นพนักงานขายกับปัจจัยต่างๆ ตามขั้นตอนการขาย

ด้านผลิตภัณฑ์ที่สามารถขายได้สูงสุด เมื่อจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิง เห็นว่าด้านบัตรเครดิตเป็นผลิตภัณฑ์ที่ขายได้สูงสุด

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี อายุ 26-35 ปี และอายุมากกว่า 46 ปี เห็นว่าผลิตภัณฑ์ที่ขายได้สูงสุดได้แก่ บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลทั้งใจ ส่วนผู้ที่มีอายุ 36-45 ปี เห็นว่าผู้ผลิตภัณฑ์ที่ขายได้สูงสุดได้แก่ บัตรเครดิตและสินเชื่อที่อยู่อาศัย

เมื่อจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำกว่า ปวส.และสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าผลิตภัณฑ์ที่ขายได้สูงสุดได้แก่ สินเชื่อที่อยู่อาศัย ส่วนผู้มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. เห็นว่าผลิตภัณฑ์ที่ขายได้สูงสุดได้แก่ บัตรเครดิต และผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าผลิตภัณฑ์ที่ขายได้สูงสุดได้แก่ บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลทั้งใจ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาของการเป็นพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาขายน้อยกว่า 6 เดือน 6 – 11 เดือน เห็นว่าผลิตภัณฑ์ที่ขายได้สูงสุด ได้แก่ บัตรเครดิต รองลงมาคือสินเชื่อบุคคลทั้งใจ ระยะเวลาเป็นพนักงานขาย 12 เดือนขึ้นไป เห็นว่าผลิตภัณฑ์ที่ขายได้สูงสุดได้แก่ สินเชื่อบุคคลทั้งใจ

5.5 ตอนที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ของขั้นตอนการขาย จำแนกตามระยะเวลาเป็นพนักงานขาย

ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาเป็นพนักงานขายและขั้นตอนการขาย พบว่าระยะเวลาของการเป็นพนักงานขายน้อยกว่า 6 เดือนให้ความสำคัญต่อขั้นตอนการขายทุกขั้นตอนในระดับมาก ส่วนผู้มีระยะเวลาเป็นพนักงานขาย 12 เดือนขึ้นไป ได้ให้ความสำคัญต่อขั้นตอนการขายด้านการ

แสวงหาลูกค้า การเสนอขาย และการปิดการขาย ในระดับมากที่สุด และผู้ที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขาย 12 เดือนขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อขั้นตอนการขายด้านการแสวงหาลูกค้าในระดับมากที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาเป็นพนักงานขายและการรับรู้ถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายชัดเจน พบว่า ผู้มีระยะเวลาของการเป็นพนักงานขายน้อยกว่า 6 เดือน 6-11 เดือน และ 12 เดือนขึ้นไป ทราบการรับรู้ถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายชัดเจน เพราะว่าธนาคารได้ระบุไว้อย่างชัดเจนแล้ว มากกว่าอย่างอื่น

ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาเป็นพนักงานขายและการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ระยะเวลาเป็นพนักงานขายน้อยกว่า 6 เดือน 6-11 เดือน และ มีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายโดยดูจากอาชีพ รองลงมา ผู้ที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขายน้อยกว่า 6 เดือน กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายโดยดูจากบัญชีเงินฝากธนาคาร แต่ผู้ที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขาย 12 เดือนขึ้นไป มีการกำหนดตามแหล่งที่ทำงาน มากกว่าอย่างอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขายน้อยกว่า 6 เดือน 6-11 เดือนและ 12 เดือนขึ้นไป ได้มีการกำหนดรายชื่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย แบบเลือกสรร โดยดูจากรายชื่อลูกค้าปัจจุบันของธนาคาร รองลงมา กำหนดโดยการโทรศัพท์นัดหมายลูกค้าก่อนเข้าพบมากกว่าอย่างอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขายน้อยกว่า 6 เดือนมีการเตรียมตัวกำหนดกลยุทธ์การเข้าพบลูกค้าโดยการกำหนดวัตถุประสงค์และเตรียมวิธีการพูดและ ข้อมูลในการตอบคำถามลูกค้ามากกว่าอย่างอื่น ผู้มีระยะเวลาเป็นพนักงานขาย 6 -11 เดือนมีการเตรียมตัวกำหนดกลยุทธ์การเข้าพบลูกค้าโดยการกำหนดวัตถุประสงค์และเตรียมวิธีการพูดและเตรียมข้อมูลและข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของกลุ่มมากกว่าอย่างอื่น ส่วนผู้ที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขาย 12 เดือนขึ้นไป มีการเตรียมตัวกำหนดกลยุทธ์การเข้าพบลูกค้าโดยการเตรียมวิธีการพูดและข้อมูลในการตอบคำถามลูกค้าและเตรียมวิธีการพูดและเตรียมข้อมูลและข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของกลุ่มมากกว่าอย่างอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขายน้อยกว่า 6 เดือน และ 6 -11 เดือนมีกลยุทธ์และวิธีการเข้าพบลูกค้า โดยการทำความคุ้นเคยและเป็นพวกเดียวกับลูกค้า และสำรวจความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย มากกว่าอย่างอื่น ส่วนผู้ที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขาย 12 เดือนขึ้นไป มี กลยุทธ์และวิธีการเข้าพบลูกค้า โดยการสร้างความพอใจแรกพบและทำความคุ้นเคยและเป็นพวกเดียวกับลูกค้า มากกว่าอย่างอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขายน้อยกว่า 6 เดือน มีวิธีการเข้าพบลูกค้ากลุ่มเป้าหมายโดยการอ้างประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับมากที่สุด รองลงมาเป็นการแนะนำตนเอง มากกว่าอย่างอื่น ส่วนผู้ที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขาย 6-11 เดือนและ 12 เดือนขึ้นไป มีวิธีการเข้าพบ

ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายโดยแนะนำตนเองมากที่สุด รองลงมาโดยการอ้างประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับมากกว่าอย่างอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขายน้อยกว่า 6 เดือนและ 12 เดือนขึ้นไป มีวิธีการเสนอขายสินค้าและบริการ โดยการเสนอประโยชน์ของสินค้าที่ลูกค้าจะได้รับมากที่สุด รองลงมาโดยการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเป้าหมาย มากกว่าอย่างอื่น ส่วนผู้มีระยะเวลาเป็นพนักงานขาย 6-11 เดือน มีวิธีการเสนอขายสินค้าและบริการ โดยการเสนอประโยชน์ของสินค้าที่ลูกค้าจะได้รับมากที่สุด รองลงมาโดยการค้นหาความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขายน้อยกว่า 6 เดือน 6-11 เดือน และ 12 เดือนขึ้นไป มีกลยุทธ์การเสนอขายสินค้าโดยเน้นจุดขายที่เป็นตัวกระตุ้นให้ลูกค้า เป้าหมายตอบสนองในทางบวกมากที่สุด รองลงมาโดยการเสนอขายที่พูดถึงสินค้าและบริการ มากกว่าอย่างอื่น และผู้มีระยะเวลาเป็นพนักงานขายมากกว่า 12 เดือน มีกลยุทธ์ในการเสนอขายสินค้าโดยเน้นเสนอขายลักษณะสินค้า เป็นลำดับรอง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขายน้อยกว่า 6 เดือน มี ข้อโต้แย้งในการขาย สินค้าเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร เช่น ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม รองลงมาเป็นข้อโต้แย้งในเรื่องเงื่อนไขการส่งสินค้า(ระยะเวลา) ส่วนผู้มีระยะเวลาทำการ 6-11 เดือน มีข้อโต้แย้งในการขายสินค้าเกี่ยวกับเงื่อนไขการส่งสินค้า(ระยะเวลา) มากที่สุด รองลงมามีข้อโต้แย้งในเรื่องเกี่ยวกับด้านบริการและผู้มีระยะเวลาเป็นพนักงานขาย 12 เดือนขึ้นไป มีข้อโต้แย้งในเรื่องเกี่ยวกับด้านบริการ รองลงมาเป็นข้อโต้แย้งด้านราคา เช่น ราคาไม่เหมาะสมกับตัวสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขาย น้อยกว่า 6 เดือน จัดข้อโต้แย้งของลูกค้า ด้านพยายามให้การเจรจาที่ดำเนินไปในแต่ละขั้นตอนเป็นการแก้ไขปัญหาในทีละขั้น มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การพยายามให้ลูกค้ารู้สึกว่าการต่อรองเป็นการช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้า มากกว่าอย่างอื่น

ผู้มีระยะเวลาเป็นพนักงานขาย 6-11 เดือน จัดข้อโต้แย้งของลูกค้า ด้านพยายามให้การเจรจาที่ดำเนินไปในแต่ละขั้นตอนเป็นการแก้ไขปัญหาในทีละขั้น มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การพยายามแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าพนักงานขายสนใจที่จะทำงานร่วมกับลูกค้า มากกว่าอย่างอื่น

ผู้มีระยะเวลาเป็นพนักงานขาย 12 เดือนขึ้นไป จัดข้อโต้แย้งของลูกค้า ด้านพยายามให้ลูกค้ารู้สึกว่าการต่อรองมีความสำคัญ และเริ่มเจรจาท่อรองจากความคาดหวังด้านราคา และเงื่อนไขสูงที่สุดที่พนักงานขายนั้นคาดการณ์และค่อยลดระดับราคาและเงื่อนไขลงทีละน้อย มากที่สุด รองลงมาได้แก่ พยายามแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าพนักงานขายสนใจที่จะทำงานร่วมกับลูกค้า และด้านพยายามให้การเจรจาที่ดำเนินไปในแต่ละขั้นตอนเป็นการแก้ไขปัญหาในทีละขั้น มากกว่าอย่างอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขายน้อยกว่า 6 เดือน มีเทคนิคการต่อรองซื้อได้แย่ง โดยกลยุทธ์เปลี่ยนจุดสนใจโดยอาศัยวิธีหลากหลาย เช่น การเสนอสินค้าตัวเล็ก การค้นพบ การเปรียบเทียบ มากที่สุด รองลงมาคือกลยุทธ์การชดเชยโดยเสนอผลประโยชน์เพื่อชดเชยซื้อได้แย่ง มากกว่าอย่างอื่น

ผู้ที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขาย 6-11 เดือน มีเทคนิคการต่อรองซื้อได้แย่ง โดยกลยุทธ์เปลี่ยนจุดสนใจโดยอาศัยวิธีหลากหลาย เช่น การเสนอสินค้าตัวเล็ก การค้นพบ การเปรียบเทียบ มากที่สุด รองลงมาคือการชดเชยโดยเสนอผลประโยชน์เพื่อชดเชยซื้อได้แย่งและการยืนยันโดยแสดง คุณภาพสินค้าเชิงใช้เรื่องราว การสาธิตและการทดลองใช้สินค้า มากกว่าอย่างอื่น

ผู้ที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขาย 12 เดือน ขึ้นไป มีเทคนิคการต่อรองซื้อได้แย่ง โดยการชดเชยโดยเสนอผลประโยชน์เพื่อชดเชยซื้อได้แย่ง รองลงมาคือ การเปลี่ยนจุดสนใจโดยอาศัยวิธีหลากหลาย เช่น การเสนอสินค้าตัวเล็ก การค้นพบ การเปรียบเทียบ มากกว่าอย่างอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขายน้อยกว่า 6 เดือน 6-11 เดือน และ 12 เดือนขึ้นไป เห็นว่าความเหมาะสมต่อการปิดการขาย เมื่อลูกค้าเห็นด้วยกับประโยชน์ของสินค้าที่เสนอขาย รองลงมาเห็นว่าเมื่อลูกค้าเห็นด้วยกับพนักงานขายตอบซื้อได้แย่งหรือซื้อสงสัย ยกเว้น ผู้ที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขายน้อยกว่า 6 เดือนเห็นว่าเมื่อลูกค้าเป้าหมายแสดงความสนใจในสิ่งที่พนักงานเสนอขายมีความเหมาะสมเป็นอันดับรอง มากกว่าอย่างอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขายน้อยกว่า 6 เดือน ให้ความสำคัญต่อเทคนิคการปิดการขาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า เทคนิคการปิดการขายที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การปิดการขายโดยตรง การปิดแบบสรุป การปิดการขายแบบตาราง เช่น แบ่งตารางเป็นข้อดี/ข้อเสียแล้วเปรียบเทียบน้ำหนัก การปิดโดยคำตอบไขปิดการขายโดยการตอบสนองความต้องการของลูกค้า การปิดโดยเสนอผลประโยชน์จะได้ในขณะนั้น การปิดโดยการสาธิต การปิดโดยวิธียืนยันความได้เปรียบ การปิดโดยเปรียบเทียบของเก่ากับของใหม่ การปิดโดยการยืนยันความต้องการของลูกค้า การปิดโดยการคาดคะเนความต้องการซื้อ ส่วนเทคนิคการปิดการขายที่มีความสำคัญอยู่ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ การปิดโดยสมมติฐาน การปิดโดยอาศัยจุดเล็กๆ เช่น เลือกลีแดงหรือสีส้ม การปิดโดยขอลองให้ซื้อมาใช้ การปิดโดยการแนะนำ การปิดโดยสินค้าตอบสนองสิ่งที่ต้องการทั้งหมด การปิดจากจำนวนมากสู่จำนวนน้อย

ผู้ที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขาย 6-11 เดือน ให้ความสำคัญต่อเทคนิคการปิดการขาย โดยรวมแล้ว อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า ได้ให้ความสำคัญต่อเทคนิคการปิดการขายทุกข้อ ยกเว้น การปิดการขายโดยการตอบสนองความต้องการของลูกค้า การปิด

โดยเสนอผลประโยชน์จะได้ในขณะนั้น, การปิดโดยการยืนยันความต้องการของลูกค้า และการปิดโดยการคาดคะเนความต้องการซื้อ ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ผู้มีระยะเวลาเป็นพนักงานขาย 12 เดือนขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อเทคนิคการปิดการขายโดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า เทคนิคการปิดการขายโดยการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทคนิคการขายที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การปิดการขายโดยตรง การปิดแบบสรุป การปิดโดยเสนอผลประโยชน์จะได้ในขณะนั้น การปิดโดยเปรียบเทียบของเก่ากับของใหม่ การปิดโดยการยืนยันความต้องการของลูกค้า ส่วนเทคนิคการปิดการขายที่มีความสำคัญอยู่ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ การปิดการขายแบบตาราง เช่น แบ่งตารางเป็นข้อดี/ข้อเสียแล้วเปรียบเทียบน้ำหนัก การปิดโดยคำตอบใช้ การปิดโดยสมมติฐาน การปิดโดยอาศัยจุดเล็กๆ เช่น เลือกสีแดงหรือสีส้ม การปิดโดยการสาธิต การปิดโดยวิธียืนยันความได้เปรียบ การปิดโดยขอลองให้ซื้อมาใช้ การปิดโดยการคาดคะเนความต้องการซื้อ การปิดโดยการแนะนำ การปิดโดยสินค้าตอบสนองสิ่งที่ต้องการทั้งหมด การปิดจากจำนวนมากสู่จำนวนน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขายน้อยกว่า 6 เดือนและ 6-11 เดือน พบปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการขาย โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัญหาแล้วพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น กฎเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับคุณสมบัติของลูกค้ามีมาก ทำให้การแสวงหาลูกค้าและการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้ายาก อยู่ในระดับมาก

ผู้ที่มีระยะเวลาเป็นพนักงานขาย 12 เดือนขึ้นไป พบปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการขาย โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการขายทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้น ไม่มีความรู้ความชำนาญด้านผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์และเครื่องมือในการสนับสนุนการขายไม่เพียงพอ และการปิดการขายในครั้งแรกไม่สำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อค้นพบ

พนักงานขายอิสระศูนย์การขายวิสาหกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีสถานภาพสมรสแล้วมากกว่าเป็นโสด วุฒิกศัการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีระยะเวลาการเป็นพนักงานขายอิสระระยะ 6 – 11 เดือนเป็นส่วนมาก ผลลัพธ์ที่จำหน่ายได้สูงสุดคือบัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคลทันใจ

พนักงานขายเน้นขั้นตอนการแสวงหาลูกค้า และการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้า เป็นหลัก สำหรับการเตรียมการ และการเข้าพบลูกค้า การเสนอขาย การขจัดข้อโต้แย้ง การปิดการขาย และการติดตามผลหลังการขาย จะให้ความสำคัญแตกต่างกันตามระยะเวลาของการเป็นพนักงานขาย

พนักงานขาย ทราบถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นอย่างดี เนื่องจาก ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้จัดการอบรมพนักงานขายเมื่อรับเข้าทำงานแล้ว เน้นขั้นตอนการแสวงหาลูกค้า และการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ โดยแสวงหากลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และศึกษาคุณสมบัติลูกค้าเป้าหมาย ให้อยู่ในกฎเกณฑ์ที่กำหนด ทั้งของธนาคารแห่งประเทศไทย และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

พนักงานขาย มีกลยุทธ์ในการเข้าพบลูกค้า และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการเจรจา สร้างสัมพันธภาพ กับลูกค้า ใช้การแนะนำตนเองที่ดี สร้างประทับใจแรกพบ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ พยายามค้นหาความต้องการของลูกค้า แล้วนำเสนอสินค้า โดยขายผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ

พนักงานขาย ทราบคุณลักษณะ คุณสมบัติ และประโยชน์ของผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดที่ขาย อย่างชัดเจน เพื่อสามารถขจัดข้อโต้แย้งในด้านต่างๆ ที่ลูกค้าสอบถาม หรือกังวลใจ และทำการปิดการขาย เมื่อลูกค้าเห็นด้วยกับประโยชน์ของสินค้าที่เสนอขาย

พนักงานขายแต่ละคนมีเทคนิคการปิดการขายมากมาย แต่สิ่งที่จะทำให้ปิดการขายได้ สำเร็จเป็นส่วนมาก คือการปิดการขายโดยตอบสนองความต้องการของลูกค้า การยืนยันความต้องการของลูกค้า การปิดโดยการเสนอผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้ในขณะนั้น

ปัญหาบางเรื่อง เกิดขึ้นจากเงื่อนไขที่ไม่สามารถแก้ไขได้ พนักงานขายพยายามแก้ไข ปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ คือปัญหาในขั้นตอนต่างๆ ของการขาย เช่น ปัญหาความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ การเจรจาต่อรอง การขจัดข้อโต้แย้ง ซึ่งต้องอาศัยการฝึกฝนตนเอง

พนักงานขาย จะขายผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตได้มากกว่าผลิตภัณฑ์อื่น ส่วนผลิตภัณฑ์สินเชื่อ บุคคลทันใจ และสินเชื่อที่อยู่อาศัย จะขายได้ในลำดับรองลงไป ขึ้นอยู่กับช่วงอายุ การศึกษา และอายุการทำงานเป็นพนักงานขาย

พนักงานขายที่มีอายุนาน้อย จะให้ความสำคัญมากกับขั้นตอนการขายทุกขั้นตอน

พนักงานขายที่มีอายุนานปานกลาง จะให้ความสำคัญมากที่สุด ในขั้นตอนการแสวงหาลูกค้า การเสนอขาย และการปิดการขาย

พนักงานที่มีอายุนาน 12 เดือนขึ้นไป จะให้ความสำคัญในขั้นตอนการแสวงหาลูกค้ามากที่สุด

5.6 ข้อเสนอแนะ

การให้ความสำคัญกับขั้นตอนการขายทั้ง 7 ขั้นตอน จะเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการขายของพนักงานขาย ซึ่งส่งผลดีให้กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จากการศึกษากระบวนการขายครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานขาย

จากผลการศึกษา พบว่าพนักงานขายควรนำแนวคิดด้านต่างๆ ของกระบวนการการขายทั้ง 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การแสวงหาลูกค้าและการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้า 2) การเตรียมการเข้าพบ 3) การเข้าพบ 4) การเสนอขายและการสาธิต 5) การขจัดข้อโต้แย้ง 6) การปิดการขาย และ 7) การติดตามผล และการรักษาลูกค้า มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการขายของแต่ละคน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในงานขายให้มากที่สุด โดยพิจารณาจากขั้นตอนที่พนักงานขายอิสระศูนย์การขายวิจิตรธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญ และประสบความสำเร็จมากที่สุด นำไปปรับปรุงวิธีการขายของตนเอง เพราะในการขายของพนักงานขาย อาจปฏิบัติเพียงบางขั้นตอน ไม่ครบทั้ง 7 ขั้นตอน ทำให้ผลการขายไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

โดยเฉพาะจากผลการศึกษากระบวนการขายครั้งนี้ พนักงานขายให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการแสวงหาลูกค้าและการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้ามากที่สุด และให้ความสำคัญในขั้นตอนอื่นๆ มาก ดังนั้นพนักงานขายควรมีการแสวงหาลูกค้า ทั้งทางตรง และทางอ้อม โดยกำหนดคุณสมบัติลูกค้าเป้าหมายให้ตรงกับเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด รวมทั้งการใช้กลยุทธ์ในการปิดการขายให้ถูกต้อง โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

นอกจากนี้ พนักงานขายต้องมีการศึกษาความต้องการ ความชอบ นิยส่วนตัวของลูกค้าให้มากที่สุดก่อน เพื่อสามารถสร้างความพอใจแรกพบ น่าเชื่อถือ เพื่อสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายได้ดี รวมถึงการขจัดข้อโต้แย้งด้วยการศึกษาคู่มือประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ที่ขาย เพื่อสามารถตอบข้อกังวลใจของลูกค้า หรือปัญหาในด้านต่างๆ ได้อย่างราบรื่น อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการเสนอขายสินค้าในที่สุด

5.6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับธนาคาร

พบว่าพนักงานขายมีปัญหาในระดับมาก ในด้านกฎเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับคุณสมบัติของลูกค้า ซึ่งเปลี่ยนแปลงหลายครั้ง ทำให้พนักงานขายไม่สามารถกำหนดคุณสมบัติลูกค้าเป้าหมายได้ชัดเจน ธนาคารควรมีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่มีเปลี่ยนแปลงให้พนักงานขายทราบอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้พนักงานขายพบปัญหาระดับปานกลางหลายด้าน เช่น ด้านผลิตภัณฑ์ที่พนักงานขายสามารถขายได้ ธนาคารควรมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณสมบัติ และคุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ อย่างน้อย 6 เดือนต่อหนึ่งครั้ง หรือเมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่จะให้ขาย นอกจากนี้อาจจะเพิ่มสายผลิตภัณฑ์ในการขายมากขึ้น ให้เหมาะสมกับการแบ่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

สำหรับปัญหาที่พนักงานขายพบปัญหาระดับปานกลางอื่นๆ เช่น พนักงานขายไม่สามารถติดตามผล และรักษาลูกค้าไว้ได้ อุปกรณ์และเครื่องมือในการสนับสนุนการขายไม่เพียงพอ ธนาคารควรมีระบบข้อมูลข่าวสารที่สามารถแจ้งพนักงานขายให้ทราบถึงความคืบหน้าของขั้นตอนการอนุมัติผลการขาย เพื่อสามารถสื่อสารให้ลูกค้าทราบโดยเร็ว รวมทั้งมีโบรชัวร์ หรือโต๊ะประชาสัมพันธ์แบบเคลื่อนย้ายได้ให้กับพนักงานขายอย่างพอเพียง