

65 การค้นพบ

ในหมุ่ นักบริหารรุ่น Ex-13

เรียบเรียงโดยอาจารย์ภิญโญ รัตนาพันธุ์

8 มีนาคม พ.ศ. 2551

Discovery

ถาม วันที่คุณได้ลูกค้ารายใหญ่ ประเภททำให้ชีวิตคุณเปลี่ยนไปเลยวันนั้นมีอะไรเกิดขึ้นเล่า
โดยละเอียดด้วยครับ

กรณีศึกษาที่ 1 : เป็นร้านขายเสื้อผ้าผู้หญิงที่สยาม ร้านเป็นห้องแถวหนึ่งห้องแล้วซอยเป็น ลีตจ๊ว สองข้างทาง โดยปกติจะขายได้ประมาณ 7000-15000 บาท มีอยู่วันหนึ่ง เป็นวันที่เสื้อผ้า ลีตจ๊วใหม่ออกมา ปกติถ้าเสื้อผ้าลีตจ๊วใหม่ออกมาจะขายดีกว่าปกติประมาณ 10000 บาทขึ้นไป แต่วันนั้นทั้งวันขายได้ประมาณ 6000 บาท พอวันต่อมาตอนมาขายของ ใส่เสื้อยืดกางเกงยีนส์ ธรรมดา เพราะเสื้อผ้าไม่ได้ซั๊ก พอมาถึงที่ร้านก็เลยนำเอาเสื้อผ้าในร้านมาเปลี่ยน พอลูกค้าเดิน ผ่านไปผ่านมา ก็คุยกันว่าชุดน่ารักจัง พอเราได้ยินเรอบอกว่ามีขายในร้านคะ บางคนเห็นแล้วก็ แวะเข้ามาดูในร้าน พอลูกค้าเข้ามาลองบางคนใส่แล้วไม่สวยเราก็จะแนะนำเสื้อผ้าตัวอื่นที่เหมาะสม กับลูกค้า มากกว่าให้ แล้ววันนั้นทั้งวันขายได้ประมาณ 20000 กว่าบาท หลังจากนั้นก็มีลูกค้า กลับมาซื้อสินค้าเราอีก แล้วกลายมาเป็นลูกค้าประจำของร้าน

กรณีศึกษาที่ 2: เป็นประสบการณ์การขายก๋วยเตี๋ยวที่เปิดอยู่หน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏยอดชาย ไม่สูงมากนัก ประมาณวันละ 2,000 – 3,000 บาท ซึ่งโดยสภาพแวดล้อมแล้วมีผู้คนพลุกพล่าน มีอยู่วันหนึ่งไปเจอบริษัทประมูลรถยนต์ มาประมูลที่มหาวิทยาลัยราชภัฏ เห็นการประมูลโดย การตะโกนใช้เสียงดัง จึงเกิดแนวความคิดการประยุกต์ใช้กับร้านก๋วยเตี๋ยว โดยการใช้ไมโครโฟนบอก พนักงานทำก๋วยเตี๋ยวตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งทำให้ลูกค้าที่เดินผ่านไปได้ยินเสียง สร้าง จุดสนใจให้กับทางร้าน จนปัจจุบันนี้ได้มีลูกค้าเพิ่มขึ้นมาก จนมียอดขายเพิ่มขึ้นเป็นวันละ 6,000 – 8,000 บาท

กรณีศึกษาที่ 3: เมื่อสมัยตอนเข้าทำงานที่ บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักชิตลม ฝ่ายกิจการ สาขา ซึ่งเป็นทีมที่มีหน้าที่เดินตลาดหายอดเงินฝาก สำหรับสาขาเปิดใหม่ โดยจะลงทำงานกับ พนักงานสาขาในพื้นที่ที่จะเปิดสาขา และมีเป้าหมายในการหายอดเงินฝากแต่ละสาขา และมีอยู่ ครั้งหนึ่งที่ได้ไปเดินตลาดที่สาขาชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ และในวันเปิดสาขาซึ่งจัดงาน EVENT โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดมาทำการเปิดงาน ซึ่งก็มีลูกค้ามาทำการเปิดบัญชีมากมาย โดยมีของที่ระลึกแจกให้กับผู้มาเปิดบัญชี หนึ่งในจำนวนลูกค้าก็มีคุณยายอายุมากท่านหนึ่งแต่ง กายโดยใส่เสื้อคอกระเช้า นุ่งผ้าถุงเดินเข้ามาในสาขา แต่ก็ไม่มีพนักงานท่านใดไปให้บริการ คุณ ยายก็ยืนแก๊งๆ ในสาขา จนผมเหลือบไปเห็นก็เข้าไปสวัสดีทักทาย แล้วสอบถาม คุณยาย ตอบว่า “อยากเปิดบัญชี และได้ของที่ระลึก” แต่ไม่มีใครให้บริการ ผมจึงช่วยดำเนินการจนครบ กระบวนการเสร็จสิ้น โดยให้คุณยายนั่งรออย่างเป็นกันเอง คุณยายเปิดบัญชีเป็นจำนวนเงิน 2,000 กว่าบาท ซึ่งท่านมีห่อผ้าพกมีธนบัตรย่อยเก่า ๆ และเศษเหรียญ ผมก็ได้ขอบคุณและ

กล่าวอำลาสวัสดี ก่อนกลับคุณยายบอกว่า “พรุ่งนี้จะมาฝากเงินให้ 30 ล้านบาท” ผมตกใจ และคิดในใจว่าถ้าเป็นจริงก็คือทำงานได้บรรลุเป้าหมายสาขา และได้สอบถามกับพนักงานสาขา ก็ไม่มีใครรู้จัก จนได้ทราบว่าท่านเป็นคุณแม่ของนักธุรกิจท่านหนึ่งซึ่งได้ติดตามลูกชายมาเปิดธุรกิจในจังหวัดนครสวรรค์ และนับตั้งแต่วันนั้นเป็นต้นมาท่านก็ยังดำรงเงินฝากอยู่กับสาขานี้เป็นจำนวนเงินมากกว่า 100 ล้านบาท ซึ่งเป็นลูกค้า VIP รายใหญ่ในจังหวัด ทุกวันนี้เมื่อผมมีโอกาสดำเนินไปจังหวัดนครสวรรค์ก็จะถือโอกาสไปเยี่ยมเยียนท่านตลอด ท่านให้ความรักกับผมเหมือนลูกหลานคนหนึ่ง ท่านบอกว่ารู้สึกประทับใจในตัวผมที่วันนั้นผมให้ความสำคัญกับท่านในฐานะลูกค้าโดยไม่ได้ดูแคลนหรือแบ่งแยกลูกค้า

กรณีศึกษาที่ 4: ข้าพเจ้าทำธุรกิจ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น (7-11) ซึ่งเป็นร้านค้าปลีกมีสินค้ามากมาย ร้านจะเน้นทางด้านบริการลูกค้า วันหนึ่งมีลูกค้าเป็นอาจารย์สอนหนังสืออยู่ที่โรงเรียนแถวร้าน มาถามถึงสินค้าตัวหนึ่งในร้าน พนักงานที่ร้านก็ไปหยิบสินค้ามาให้ แล้วพนักงานก็ได้แนะนำให้ลูกค้าได้ทราบถึงรายการโปรโมชั่นของทางร้านที่มีอยู่ ณ ปัจจุบัน และอธิบายให้ลูกค้าได้ทราบถึงส่วนลด ผลประโยชน์และความคุ้มค่าที่จะได้รับกลับไป ด้วยวาจาที่ไพเราะ จริงใจ และเข้าใจในข้อมูลจริง ๆ (คำศัพท์ของทางร้าน เซเว่น เรียกว่าการ Plus Sale ลูกค้า) เช่น “คุณพี่จะรับสินค้าเพิ่มให้ครบ 40 บาทหรือเปล่าคะ เพราะถ้าซื้อสินค้าครบ 40 บาท จะได้รับสิทธิ 1 สิทธิ ในการซื้อสินค้าโปรโมชั่น (เช่น ปลาเส้นฟิชโซ่ ถูกละ 20 บาท 2 ถู 40 บาท) ลดเหลือ 19 บาท มีส่วนลด 21 บาทเลยนะคะ” ด้วยความที่ลูกค้าอยากได้สิทธิในการแลกซื้อสินค้าโปรโมชั่นในราคาถูกคุ้มค่า ก็ไปซื้อสินค้าตัวอื่นอีกมากมายนอกเหนือจากสินค้าที่ต้องการตอนแรก หลังจากนั้นผ่านไปอาจารย์ท่านนั้นก็ได้กลายมาเป็นลูกค้าประจำของทางร้าน เข้ามาซื้อของที่ร้านทุกวัน แถมยังแนะนำเพื่อนอาจารย์ด้วยกันมาซื้อสินค้าด้วย และทุกครั้งที่อาจารย์เข้ามาก็จะถามพนักงานว่าวันนี้มีสินค้าโปรโมชั่นอะไร

กรณีศึกษาที่ 5: เมื่อประมาณห้าปีที่ผ่านมา ผมเพิ่งย้ายกลับมาทำงานที่ขอนแก่นและได้คุยกับเพื่อนๆ ที่ เป็นสถาปนิกเหมือนกันว่า “ผมจะทำไมดี จะเริ่มต้นยังไงดี ” เพราะผมไม่รู้จักใครเลย ลูกค้าส่วนใหญ่จะอยู่ที่กรุงเทพฯ หหมดเลย เจ้าบอกผมว่าต้องยอมรับอย่างหนึ่งว่า “ตลาดขอนแก่น ต่างกับ ตลาดกรุงเทพฯ” ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ค่อยเข้าใจเรื่องค่าออกแบบ ค่ามองว่าทำไมต้องจ่ายค่าออกแบบแพงๆ แลกกับกระดาษไม่กี่แผ่น มันเป็นอาชีพที่ขายความฝัน มันค่อนข้างยากที่จะให้ลูกค้าเข้าใจและยอมรับ แล้ววันหนึ่งก็มีลูกค้าโทรมานัดคุยเรื่องแบบก่อสร้าง ผมก็นัดวันและเวลาเรียบร้อยแล้ว เย็นวันนั้นก็มีโอกาสได้คุยกับเพื่อนๆ ว่ารู้จักลูกค้ารายนี้มั้ย เพื่อสอบถามข้อมูล หลายคนพูดเป็นเสียงเดียวกันว่า “เขี้ยวสุดๆๆ ไม่เคยมีใครเก็บตังค์ได้สักราย” แต่เรานัดเค้าไว้แล้วก็ต้องไปลองคุยดูจะได้ไม่เสียค่าพูด ไม่ได้คาดหวังว่าจะได้งาน ยิ่งคุยยิ่งรู้สึกว่าจริงอย่างที่เค้าพูดกัน แต่เราก็คพยายามฟัง จนลืมนี่จะตกลงเรื่องค่าใช้จ่าย พอกลับมา ก็เลยคิดว่าลองทำแบบเสนอดู ได้ก็ดีไม่ได้ก็ไม่เป็นไร กะว่าส่งแบบแล้วเค้าไม่สนใจก็จบ ถ้าสนใจก็

จะเก็บตั้งค์เลย แต่พอเอาเข้าจริง ๆ เราก็ทำอย่างนั้นไม่ได้ สุดท้ายเสนอแบบไปประมาณ 3 รอบ แต่ไม่เคยคุยกันเรื่องค่าใช้จ่ายเลย ในใจคิดว่าไม่เอาแล้ว เก็บเงินก็ไม่ได้ อยู่ๆลูกค้าก็ควักเช็คออกมาแล้วถามว่าค่าออกแบบเท่าไร เค้ก็เซ็นให้ทันที ทั้งๆที่เรายังส่งงานไม่ครบเลย เค้บอกว่าเค้เชื่อใจเราจ่ายทีเดียวเลย และหลังจากนั้นเค้ก็แนะนำลูกค้าให้ผมตลอดมา

กรณีศึกษาที่ 6: ในวันหนึ่งมีลูกค้า ท่านหนึ่งซึ่งเป็นอาจารย์ประจำวิชา คอมพิวเตอร์ ที่สถานศึกษาแห่งหนึ่ง ซึ่งมีความสนใจที่จะซื้อสินค้า อุปกรณ์ IT & Computer เพื่อที่จะนำมาสอนให้กับนักเรียนที่โรงเรียน ซึ่งลูกค้าท่านนี้ได้ดูสินค้า IT มาแล้วหลายร้าน แต่ก็ยังไม่ได้ตัดสินใจซื้อสินค้ากับร้านใด จนกระทั่งลูกค้าท่านนี้ได้เดินเข้ามาสอบถามที่ร้านของผม ซึ่งตอนนั้นผมคิดว่ายังไงลูกค้าท่านนี้คงจะยังไม่ซื้อสินค้า IT ที่ร้านผมหรือร้านอื่นๆ ในวันนี้อย่างแน่นอน ผมจึงได้เข้าไปคุยกับลูกค้าเกี่ยวกับเรื่องเทคโนโลยีของสินค้า IT และคุณสมบัติต่างๆ กับลูกค้า ซึ่งลูกค้าท่านนี้ก็มี ความสนใจ และกำลังศึกษาเกี่ยวกับอุปกรณ์ไอทีอยู่ ซึ่งทำให้ผมกับลูกค้าท่านนี้คุยกันถูกคอ จนผมลืมนึกที่จะนำเสนอขายสินค้ากับลูกค้าท่านนี้ และหลังจากนั้นอีกไม่นานลูกค้าท่านนี้ก็ได้ติดต่อกลับมาหาผมอีกครั้ง แต่ไม่ได้ติดต่อเพื่อซื้อสินค้า แต่โทรมาเพื่อขอคำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากไวรัส ซึ่งทำให้เครื่อง Computer ของลูกค้าท่านนั้นเสียหาย ซึ่งผมก็ได้แนะนำและให้คำปรึกษากับลูกค้า อย่างเป็นกันเอง จนเวลาผ่านไปหลายอาทิตย์ ลูกค้าท่านนั้นก็ได้ติดต่อมาหาผมอีกครั้งเพื่อสั่งซื้อสินค้า Computer จำนวน 20 เครื่อง และให้ผมไปวางระบบ network ที่โรงเรียนที่ลูกค้าสอนอยู่ และ ท่านอาจารย์ก็ได้ติดต่อมาซื้อ Computer กับที่ร้าน และแนะนำท่านอาจารย์ท่านอื่นๆ มาซื้อสินค้าที่ร้านของผมอยู่บ่อยๆ

กรณีศึกษาที่ 7: เหตุการณ์นี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับลูกค้าสินเชื่อของธนาคาร เริ่มแรกมีวงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร 10 ล้านบาท นับว่าเป็นวงเงินที่น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับนโยบายของธนาคาร ลูกค้ารายนี้จุกจิกมากๆ ต้องการวงเงินสูง ใช้หลักประกันน้อย ๆ ดอกเบี้ยต่ำๆ แต่เราก็เต็มใจทำให้เพราะในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน การแข่งขันระหว่างธนาคาร การรักษาลูกค้าไว้จึงเป็นเรื่องสำคัญมาก ๆ ตั้งแต่แรกที่รู้จักกับลูกค้ารายนี้ ด้วยความที่เราเป็นเด็ก เวลาที่คุยกับลูกค้าจึงไม่กล้าบอกเรื่อง เพราะกลัวว่าเค้จะว่าเราไม่รู้จักรากทะเลาะ แต่จากการสังเกตเห็นว่ายิ่งเราตั้งใจที่จะคุยเรื่องงานเท่าไร ลูกค้ายิ่งไม่สนใจมากเท่านั้น เราจึงเปลี่ยนวิธีการคุยใหม่ด้วยการที่ลูกค้าเป็นผู้หญิง เราจึงไม่สนใจคุยเรื่องงานเลย หันมาคุยแต่เรื่องความสวยความงาม ซึ่งได้ผลเพราะทำให้การคุยเรื่องงานมากขึ้น ปัจจุบันลูกค้ารายนี้มีวงเงิน 100 ล้านบาท และยังแนะนำลูกค้าที่เป็นญาติพี่น้องให้ธนาคารอีกด้วย และถือว่าเป็นลูกค้ารายใหญ่ของธนาคารทั้งตัวลูกค้าเอง และญาติของลูกค้าด้วย บทเรียนที่ได้ คือ ความสัมพันธ์สำคัญกว่าเป้าหมาย ทำให้เราขายฐานลูกค้าได้ง่ายและรวดเร็ว และบทเรียนอีกข้อก็คือ อย่ามองลูกค้าสินเชื่อเป็นลูกหนี้ แต่ให้มองว่าลูกค้าเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร ถ้าลูกค้าเติบโตธนาคารก็จะเติบโตด้วย

กรณีศึกษาที่ 8: กระผมก็ทำธุรกิจประเภทรับเหมาก่อสร้าง และเพื่อนของกระผมต้องการที่จะสร้างบ้าน และได้จัดสร้างให้สถาปนิกออกแบบก่อสร้าง และหาผู้รับเหมา โดยที่สถาปนิกประมาณการไว้ ที่ 5-6 ล้านบาท และต่อมาเพื่อนผมคนนั้นประสบปัญหากับคนเขียนแบบก่อสร้างที่ไม่ติดตามงาน ทำให้เขาไม่สบายใจและเสียค่าใช้จ่ายเป็นเงินจำนวนมากแล้ว ต่อมาเพื่อนผมเขามาปรึกษาผม และอยากให้ผมรับงาน แต่ผมตอบปฏิเสธไปเนื่องจากกระผมไม่อยากจะทำงานให้เนื่องจากเขาเป็นเพื่อนที่รู้จักกันมานาน แต่ผมอาสาที่จะเป็นที่ปรึกษา และผมสามารถที่จะลดต้นทุนค่าก่อสร้างบ้านให้เขาได้ ประมาณ 1.5 ล้านบาท ทำให้เขาและผมประเพื่อนที่ดีกันตลอดมา ทุกวันนี้ผมยังได้ลูกค้าจากเพื่อนคนนี้ต่อมาเรื่อย ๆ

กรณีศึกษาที่ 9: วันหนึ่งที่ข้าพเจ้าได้ออกมาดูแลกิจการซึ่งเป็นร้านหนังสือข้าพเจ้าได้พบกับลูกค้าคนหนึ่งเขากำลังหาหนังสือเกี่ยวกับการเรียนรู้PDA ข้าพเจ้าได้แนะนำหนังสือเกี่ยวกับPDAอยู่หลายประเภท โดยส่วนตัวข้าพเจ้าพอมีความรู้เกี่ยวกับPDAอยู่บ้างจึงได้สนทนากันในเรื่องนั้น เราได้สนทนากันนานพอสมควรผมจึงแนะนำหนังสือเล่มล่าสุดให้กับเขา อีกเดือนหนึ่งผ่านไปผมได้เจอลูกค้าคนที่ที่สนามเอล์ฟ ซึ่งผมก็ทักทายกันและได้สนทนากันในเรื่องการเล่นเอล์ฟ เขาเพิ่งหัดเล่นครับและไม่มีทักษะในการเล่นเอล์ฟ เขาถามผมว่าเล่นเอล์ฟมานานยัง ผมตอบว่าเล่นมาสิบปีแล้วครับ ผมจึงได้สอนการเล่นเบื้องต้นให้กับเขา หลังจากนั้นผมได้เจอเขาที่ร้านอีกครั้งและเราก็ได้สนทนาการเล่นเอล์ฟและบ่นว่าท้อแท้ในการเล่นเอล์ฟอยากจะเลิกเล่นแน่นอนครับผมว่าเราต้องเรียนรู้ทฤษฎีผมก็ได้แนะนำการเรียนรู้จากหนังสือ Golf Digest ซึ่งเป็นหนังสือที่ดีในการฝึกหัดการเล่นเอล์ฟ แต่ต้องให้มีการฝึกซ้อมมากๆและให้แง่คิดส่วนตัวกับการเล่นเอล์ฟว่ามันเหมือนเป็นกีฬาที่ง่าย แต่มันมีความยากอยู่ในตัวมันเองต้องไม่ท้อแท้ “ตราบไคที่พระอาทิตย์ขึ้นฝั่งตะวันออก คนเราต้องมีความหวัง” หลังจากนั้นมาห้าปีแล้วครับจากลูกค้ามาเป็นเพื่อนและเขาได้เปิดร้านมินิมาร์ท 4 สาขา เราก็ได้ร่วมทำธุรกิจกันมาจนถึงปัจจุบัน “ความจริงใจ ความทุ่มเท ความซื่อสัตย์ หากเราทำได้ให้และทุ่มเทกับสิ่งใดทุกอย่างคุณจะได้กลับมา”

กรณีศึกษาที่ 10: ผมเป็นคนหนึ่งที่รักการแต่งตัวและให้ความสำคัญในการแต่งตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับกางเกงยีนส์ เป็นเครื่องแต่งกายที่ผมนิยมชมชอบมานาน ยีนส์ในปัจจุบันมีความหลากหลายของแฟชั่นค่อนข้างมาก แต่จะมีสักกี่คนที่รู้คุณค่าของยีนส์อย่างแท้จริง ยีนส์เป็นเครื่องนุ่งห่มที่มีตำนานมายาวนาน เพราะฉะนั้นปัจจุบันแบรนด์ที่สามารถนำเสนอถึงเอกลักษณ์ และคุณค่าของตนเองได้ จะมีความต้องการที่สูงในตลาดยีนส์ วันหนึ่งผมมีความต้องการที่จะซื้อยีนส์ จึงได้เข้าไปดูตามShop ยีนส์ต่างๆ ตามห้างสรรพสินค้าชื่อดัง แต่มีความรู้สึกที่ว่า ถึงแม้ว่า Shop ยีนส์จะแต่งร้านอย่างหรูหราเพียงใด, มียีนส์ให้เลือกมากมายเพียงใด แต่ไม่สามารถทำให้ผมรู้สึกมีความต้องการยีนส์ในShopเหล่านั้นเลย กอปรกับพนักงานขายในShopเหล่านั้น ไม่ได้ทำให้ผมรู้สึกว่าการกางเกงยีนส์ที่เราชอบดูมีคุณค่าเลย

เพียงแต่ทำหน้าที่ขายเท่านั้น และก็มีได้มีความรู้ในยีนส์เท่าที่ควร ผมจึงเดินทางกลับบ้านอย่าง ผิดหวัง แต่ในขณะที่ผมเดินทางกลับบ้าน ผมได้เดินผ่านร้านขายยีนส์แห่งหนึ่ง ซึ่งอยู่นอก ห้างสรรพสินค้า และก็เป็นร้านขายยีนส์ธรรมดาๆ ไม่ได้มีอะไรพิเศษ แต่ที่ผมสะดุดตาก็คือ ยีนส์ที่เจ้าของร้านสวมใส่อยู่ มันทั้งสวย และหายาก ผมตัดสินใจเข้าไปพูดคุยกับเจ้าของร้าน เพียงแค่ต้องการรู้รายละเอียดเกี่ยวกับยีนส์ที่เขาสวมอยู่เท่านั้น แต่หลังจากที่ได้พูดคุยกับ เจ้าของร้านทำให้ผมได้รู้ว่า เขาคือ “แฟนพันธ์แท้ยีนส์” ตัวจริง ส่วนตัวผมเองก็มีความรู้เกี่ยวกับ ยีนส์บ้างนิดหน่อย เราพูดคุยกันอย่างเป็นกันเองและแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับยีนส์ซึ่ง กันและกัน เขาทำให้ผมได้รู้ถึงคุณค่าของยีนส์มากขึ้น จนทำให้รู้ว่าการที่เป็นนักเล่นยีนส์และ สวมยีนส์นั้น ไม่ใช่เรื่องแปลก ยีนส์ที่มีคุณค่าจะมีคุณค่าในตัวเอง ด้วยเอกลักษณ์และเสน่ห์ ของผ้าและการตัดเย็บ บางตัวมีราคาถึงหลักหมื่นบาท เจ้าของร้านไม่ได้ชักชวนให้ผมซื้อซื้อ ยีนส์กับเขาแม้แต่ตัวเดียว แต่หลังจากที่ผมได้พูดคุยกับเขา และได้เดินดูยีนส์ในร้านเขาแล้ว ผม ถึงกับอึ้ง! เพราะในร้านมีแต่ยีนส์ที่ทรงคุณค่าทั้งนั้น ผมตัดสินใจซื้อยีนส์โดยไม่ลังเลใจ เพราะมี ความมั่นใจในสินค้าที่เห็นว่าเป็นของแท้ และมีคุณค่า และที่สำคัญคือความประทับใจในความ จริงใจในการพูดคุยกับลูกค้า หลังจากนั้นผมกับเขาก็กลายเป็นเพื่อนกัน และถ้าผมมีเพื่อนที่ สนใจในยีนส์ ผมก็จะแนะนำเพื่อนๆ ให้ไปซื้อที่ร้านนี้ จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ทำให้ผมทราบ ว่า หากในอนาคต ถ้าได้มีโอกาสเป็นเจ้าของธุรกิจ การที่จะมุ่งเป้าที่จะขายสินค้าอย่างเดียวไม่ใช่ สิ่งที่สำคัญ แต่สิ่งที่สำคัญคือการเข้าถึงใจลูกค้าให้ได้ สัมผัสให้ได้ว่าลูกค้าต้องการอะไร เนื่องจากค่านิยมบางอย่างเป็นสิ่งที่ไม่เห็น และที่สำคัญคือ การพูดคุยอย่างจริงใจ เป็น กันเอง ให้ลูกค้ารู้สึกได้ว่าเรามีความจริงใจ และภูมิใจที่ได้พูดคุยและรับใช้ และสุดท้ายเราจะได้สิ่ง ที่ตามมาโดยมิได้คาดหวัง บางทีก็เรียกว่า ความมหัศจรรย์ในงานดำเนินธุรกิจก็ได้...

กรณีศึกษาที่ 11: เมื่อ 3 ปีก่อน มีลูกค้ารายหนึ่งโทรเข้ามาต่อว่าอย่างรุนแรงเรื่องการบริการ และตัวสินค้า เนื่องจากลูกค้ารายนี้อยู่ต่างจังหวัด จึงต้องส่งเครื่องมารับบริการ ที่ศูนย์บริการ และ เมื่อตรวจเช็คและซ่อมเสร็จทางศูนย์จะส่งเครื่องกลับ ไปที่ลูกค้า และ ปรากฏว่า ลูกค้ารายนี้ ได้รับเครื่องจากศูนย์บริการ แต่ยังคงเป็นอาการเดิม จึงได้โทรเข้ามาศูนย์บริการและต่อว่าเรื่อง การบริการของศูนย์บริการ ที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งได้คุยกลับช่างผู้ซ่อมเครื่อง และไม่สามารถหาข้อสรุปการแก้ไขปัญหาได้ จึงได้ขอสายผู้จัดการศูนย์เพื่อต่อว่าเรื่องการบริการและ การทำงานของช่างประจำศูนย์ ผู้จัดการศูนย์รับสายลูกค้ารายนั้นและได้กล่าวขอโทษกับ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและขอข้อมูลของปัญหาโดยละเอียด จากลูกค้าจนหมดใจใช้เวลากว่าครึ่งชั่วโมง ทางผู้จัดการ จึงได้ขอเข้าไปแก้ปัญหาพร้อมช่างประจำศูนย์ ณ.ที่ทำงานของลูกค้าเลยในวัน ต่อมา ในวันรุ่งขึ้นได้เดินทางพร้อมช่างประจำศูนย์กว่า 200 กิโลเมตร เพื่อไปแก้ปัญหา ณ. ที่ ทำงานของลูกค้ารายนั้น ซึ่งจากข้อมูลเบื้องต้น ได้ชื่อ, ที่ทำงาน และ เบอร์ติดต่อ แต่ไม่ทราบ ตำแหน่งของลูกค้ารายนี้เลย พอไปถึงที่ทำงานของลูกค้า ปรากฏว่า ท่านเป็นถึงผู้บริหารของ หน่วยงานนั้น ช่างได้ทำการแก้ไขปัญหาจนเรียบร้อยเป็นที่พอใจ ของท่าน จึงได้ขอคำปรึกษา

และชี้แนะ ในมุมมองของท่าน เกี่ยวกับสินค้าและบริการของสินค้า IT และความคาดหวังของ
หน่วยงานการศึกษาที่มีความต้องการทางด้าน IT จากที่ได้คำปรึกษาจากท่านได้แนวคิดและ
ความต้องการ เกิดเป็น Business Model ขึ้นมา เป็นการ ร่วมมือทางด้าน IT และ การ
แลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ระหว่างหน่วยงานการศึกษา กับ บริษัทผู้จำหน่าย
ต่อมาสถาบันแห่งนี้ได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จากบริษัท เป็นจำนวน มากกว่า 2,000 เครื่อง

กรณีศึกษาที่ 12: เมื่อ 2 ปีที่แล้ว ผมมีโอกาสได้รู้จักกับเด็กหนุ่มคนหนึ่ง โดยในวันนั้นผมนั่ง
ทำงานที่สำนักงาน ในระหว่างนั้นมีเด็กหนุ่มคนหนึ่งอายุประมาณ 25 ปี กำลังวุ่นวายกับการหา
Catalog โดยไม่มีใครเข้าไป Take care พอดีเป็นจังหวะที่ผมว่างพอดี จึงเดินเข้าไปหาและ
Take care เด็กหนุ่มคนนั้นจนได้เอกสารตามที่ต้องการ แล้วเด็กหนุ่มคนนั้นจึงขอร้องคุยกับผมถึง
แนวทางในการทำธุรกิจก่อสร้าง ซึ่งผมได้ให้คำแนะนำต่าง ๆ นานากับน้องคนนั้นด้วยความตั้งใจ
จริงและมีบรรยากาศที่เป็นมิตรภาพ หลังจากนั้น 1 สัปดาห์ เด็กหนุ่มคนนั้นได้เชิญผมไปที่ร้าน
และให้ช่วยเสนอมุมมองธุรกิจก่อสร้างแบบใหม่ให้กับพ่อกับแม่ฟัง หลังจากนั้น 1 เดือน ที่ร้านค้า
ของเด็กหนุ่มคนนั้นได้ตกลงเป็นผู้แทนจำหน่ายของปูนซิเมนต์ไทย ซึ่งต่อมาได้กลายเป็นลูกค้า
รายใหญ่ของบริษัทสร้างยอดขายปีละหลายล้านบาท

กรณีศึกษาที่ 13: ประสบการณ์ โดยปกติการพบกับลูกค้ารายใหญ่ต้องเข้าไปพบอย่างเป็นทางการ
ที่กิจการของลูกค้า ให้เข้ามาใช้บริการของธนาคาร แต่มีอยู่วันหนึ่งเกิดเหตุการณ์
บังเอิญ คือดิฉันได้แวะไปทักทายกับลูกค้าเจ้าของร้านวีดีโอซึ่งเป็นร้านประจำและสนิทสนมกัน
มีลูกค้าคนหนึ่งก็มาเช่าวีดีโอเช่นเดียวกัน และเจ้าของร้านก็ได้แนะนำให้ดิฉันรู้จักกับลูกค้ารายนี้
ดิฉันก็แนะนำตัวว่าทำงานที่ไหน และกล่าวเชิญเชิญให้เข้ามาใช้บริการที่ธนาคาร สอบถามลูกค้า
ต่ออีกว่าปกติใช้บริการที่ธนาคารอะไรคะแล้วมีอะไรที่ต้องการเพิ่มเติมจากที่มีอยู่ไหม ลูกค้าก็บ่น
ว่าได้ดอกเบี้ยน้อย ดิฉันจึงแนะนำให้มาฝากประจำที่ธนาคารเพราะตอนนี้ดอกเบี้ยอยู่ใน
อัตราที่ดีและจะให้อัตราพิเศษกับลูกค้า และก็ได้อัตราดอกเบี้ยใส่กระดาษ A4 ให้กับ
ลูกค้าไว้รับพิจารณา และขอโอกาสให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการกับธนาคาร ดิฉันได้ขอเบอร์โทร
ลูกค้าไว้ และให้เบอร์ดิฉันกับลูกค้าไป วันต่อมา ก็ได้โทรไปถามลูกค้าว่าตัดสินใจอย่างไร สนใจ
ในอัตราดอกเบี้ยที่เรานำเสนอให้หรือไม่ ลูกค้าตอบตกลงและจะนำเงินมาฝากจำนวน
1,000,000.- ในวันต่อมา และจากวันนั้นก็กลายเป็นลูกค้าที่มาทำ ธุรกิจกับธนาคารอย่างสม่ำเสมอ
และตัวดิฉันเองก็ให้บริการลูกค้ารายนี้ โดยการถามถึงกิจการลูกค้าเป็นอย่างไรบ้าง ติดตาม
ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนถึงทุกวันนี้ค่ะ

กรณีศึกษาที่ 14: ร้านลูกค้าของผมร้านหนึ่งมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารมาเป็นลูกสะใภ้ซึ่งไม่เคย
ดูแลร้านวัสดุก่อสร้างมาก่อน เราเข้าไปคุยกับพี่เค้าน้อย ๆ ค่อยแนะนำแนวทางการทำธุรกิจร่วม
ถึงรับฟังความต้องการของเค้าแล้วค่อยชมเชยผลงานที่พี่เค้าทำให้พ่อ-แม่ สามีฟัง ซึ่งทำให้เค้า

ได้รับการยอมรับจากครอบครัวสามี และบริษัท ตอนนี้พี่เค้บริหารร้านจนมียอดขายปีละไม่ต่ำกว่า 200 ล้านบาท ติด Top Rank ขอบริษัท

กรณีศึกษาที่ 15: ที่บ้านของข้าพเจ้าเปิดร้านที่ให้บริการลดน้ำหนักมีวันหนึ่งลูกค้าท่านหนึ่งที่รู้จักกันแบบผิวเผินได้มาบรรยายปรึกษาว่าไปเสียค่าใช้จ่ายลดน้ำหนักมาสี่หมื่นบาทแต่ได้ผลลูกค้าท่านนี้ประกอบธุรกิจขายปลาในตลาดสดซึ่งมีรายได้ดีแต่ไม่ถึงกับเหลือกินเหลือใช้การที่ต้องมาจ่ายเงินเพื่อลดน้ำหนักจึงเป็นค่าใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือยอย่างมากมีหน้าซ้ำไม่ได้ผลตามที่ต้องการ ข้าพเจ้ารู้สึกเห็นอกเห็นใจมากแต่เนื่องจากธุรกิจไม่ได้ใหญ่โตอะไรจึงไม่สามารถที่จะให้ใช้ฟรีแต่ด้วยความเข้าใจและเห็นใจจึงให้ลองใช้ฟรีหนึ่งครั้งผลที่ได้คือลูกค้าท่านนี้กลับมาใช้บริการโดยการซื้อคอร์สโดยแทบจะไม่ฟังรายละเอียดหรือผลที่จะได้รับและยังแนะนำให้ลูกค้ารายอื่นอีกมากมาย

กรณีศึกษาที่ 16: วันหนึ่งเดินไปซื้อของที่ห้างแห่งหนึ่ง แล้วมีผู้หญิงคนหนึ่งเข้ามาหาแล้วถามว่าน้องพี่รู้จักน้องมานานแล้ว พี่อยากรู้ว่าน้องทำอะไร ทำเกี่ยวกับเครื่องสำอางคะ พี่ชอบน้องเห็นน้องน่ารักดี เลยอยากรู้ว่าทำยังไง พี่สนใจอยากลองใช้สินค้าของน้องจะได้ไหมคะ ตกลงคะว่าแล้วก็เอาสินค้าทดลองมาให้เขาใช้ และแลกเปลี่ยนโทรศัพท์กัน หนึ่งอาทิตย์ผ่านไปเขาโทรกลับมาหาแล้วบอกว่าสนใจอยากเป็นตัวแทนของเครื่องสำอางของเรา ต้องใช้เงินมากไหม เขาบอกว่าตัวเขาเองชอบเรื่องความสวยความงามมานานแล้ว แต่ยังไม่ได้สนใจซื้อไหนเป็นพิเศษ เราเห็นว่าเขาสนใจอยากทำจริงๆ เลยยอมปล่อยของให้เขาไป สองอาทิตย์ผ่านไป เขาเอาเงินมาคืนและหลังจากนั้นเขาก็สั่งของกับเรา เป็นจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และส่งของไปขายที่ต่างประเทศ ทำให้ธุรกิจฉันทุบตันเพราะผู้หญิงคนหนึ่งที่ไม่เคยคุยกันไม่รู้จักกันมาก่อน

กรณีศึกษาที่ 17: เริ่มแรกผมจะไปต่อทะเบียนรถและทำ พรบ.ประเภท 3 พอดีมีร้านค้าที่รู้จักกันแนะนำให้ไปทำกับน้องของเค้าซึ่งน้องของร้านค้าที่แนะนำเปิดร้านอยู่ตรงขนส่ง ดังนั้นผมก็ไปหาพี่เค้าที่ขนส่งแล้วบอกว่าร้านค้ารู้จักกันแนะนำให้มาที่ร้านนี้แล้วพี่เค้าก็นำทะเบียนรถไปติดต่อที่ขนส่งโดยเราไม่ต้องเข้าไปติดต่อเองหลังจากนั้นปีต่อมาพี่เค้าก็มาบริการต่อทะเบียนพรบ. อยู่ที่บ้าน อีกหลายครั้งจนผมประทับใจในการบริการของพี่เค้าจึงแนะนำพี่เค้าให้รู้จักกับเพื่อนที่เป็นเจ้าของกิจการรถประจำทางจนทำให้พี่เค้าได้ลูกค้ารายใหญ่รายนี้ไป

กรณีศึกษาที่ 18: เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นเมื่อปลายปี 49 สิบเนื่องจากที่ธนาคารมีนโยบายแก้ไขหนี้เสียของสาขา สินเชื่อลูกค้ารายย่อย (ธนาคารประชาชน) ซึ่งมีลูกค้าอยู่ครอบครัวหนึ่งเจรจาได้ยากมากหลังจากที่สาขาส่งรุ่นพี่สินเชื่อไปเจรจากองหนี้แล้วถึง 3 ครั้ง ก็ยังไม่ได้ผล วันนี้ผู้จัดการจึงมอบหมายให้ดิฉันซึ่งเป็นสินเชื่อรุ่นเล็กในสาขาได้ออกไปเจรจา ดิฉันก็สอบถามข้อมูลจากพี่สินเชื่อในเรื่องการเจรจา เรื่องข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าเช่น การประกอบอาชีพเมื่อทราบดิฉันก็ไปบ้านของลูกค้าทันทีเมื่อไปถึงดิฉันก็แจ้งให้ทราบเลยว่าดิฉันไม่มาทวงหนี้แต่มาเพื่อเสนอแนะ

แนวทางแก้ไขช่วยเหลือซึ่งลูกค้ำก็ตอบสนองดี ดิฉันจึงถามต่อว่าเกิดปัญหาอะไรขึ้นกับครอบครัวรึเปล่าคะแล้วจะให้ธนาคารช่วยเหลืออะไรไหม

เมื่อลูกค้ำได้ฟังก็ยอมเปิดใจเล่าปัญหาให้ฟังเรื่องพ่อป่วยและลูกเปิดเทอมต้องใช้เงินมากจึงเริ่มเป็นหนี้นอกระบบและมากขึ้นพัวพันจนไม่เหลือเงินพอชำระหนี้ธนาคารได้ดิฉันจึงแจ้งให้ทราบต่อว่าปัจจุบันลูกค้ำมีหนี้ค้าง 9 เดือน และลูกค้ำพอจะมีเงินชำระหนี้ให้ธนาคารต่อเดือนได้เดือนละเท่าไร ลูกค้ำตอบว่าประมาณ 500 บาทเมื่อฟังดังนั้นแล้วดิฉันจึงเสนอให้ลูกค้ำกู้เพิ่มเพื่อปิดหนี้นอกระบบทั้งหมดแล้วเหลืออีกบางส่วนเอาไว้รักษาพ่อเมื่อเจรจาสำเร็จดิฉันก็นำมาเล่าให้ผู้จัดการฟังและนัดลูกค้ำมาทำสัญญาโดยให้พบปะพูดคุยกับผู้จัดการด้วยในปัจจุบันนี้ลูกค้ำสามารถชำระหนี้ได้หมดแล้วเมื่อต้นปี 50 เวลาที่ธนาคารทุกครั้งเค้าจะรู้สึกว่่าที่นี้ได้ให้ความช่วยเหลือและช่วยแก้ปัญหาให้มากกว่าที่จะเป็นการทวงหนี้ซึ่งทำให้เค้ามีคุณภาพชีวิตดีกว่าเดิม และลูกค้ำมักจะบอกหรือเล่าให้ญาติพี่น้องหรือกับคนทั่วไปที่พบปะว่าที่เค้าหมดหนี้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้เพราะการบริการของเราของธนาคารออมสินซึ่งว่ามีบุญคุณมาก(มีญาติของลูกค้ำที่มาใช้บริการและเล่าให้ฟังต่อ)

กรณีศึกษาที่ 19: ดิฉันประกอบธุรกิจโครงการหมู่บ้านจัดสรร ต้องติดต่อซื้อสินค้าจากร้านวัสดุก่อสร้างมากมาย มีร้านวัสดุก่อสร้างอยู่ร้านหนึ่ง ในครั้งแรกได้เข้ามาแนะนำตัว พร้อมทั้ง นำแค็ตตาล็อกสินค้าวัสดุก่อสร้างที่เขาจำหน่ายทั้งหมดมาให้ดู โดยทำเป็นรูปเล่มเรียบร้อยสวยงาม ถึงแม้ว่าสินค้าบางตัวนั้น ทางโครงการยังไม่ได้ใช้ก็ตาม แต่สินค้าใดที่โครงการกำลังใช้งานอยู่ เมื่อทางร้านกลับไป ก็รีบทำใบเสนอราคา และตอบกลับมาอย่างรวดเร็ว นอกจากนั้นทางร้านยังได้ตั้งพนักงานดูแลโครงการประเภทนี้โดยเฉพาะขึ้นมา โดยพนักงานจะทำหน้าที่คอยติดต่อ ติดตามดูแลเราอย่างสม่ำเสมอ ทุกครั้งจะมีการถามว่า “ มีอะไรให้ช่วยติดตาม หรือต้องการอะไรเพิ่มเติมหรือไม่” นอกจากนั้นยังช่วยแก้ไขปัญหาก็ เช่น การ เคลมสินค้า หรือเมื่อทางโครงการต้องการสินค้าด่วนฉุกเฉิน ทางร้านก็รีบช่วยจัดคิวส่งสินค้าให้ หรือหาสินค้า ทั่วๆไป ทางร้านขาด stock สินค้านั้นได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาหลายๆครั้งได้รับการแก้ไข ดูแลเอาใจใส่ ไม่ถูกปล่อยปละละเลย อีกทั้งเมื่อโครงการต้องการข้อมูลการติดตั้งสินค้าใหม่ๆที่ยังไม่เคยใช้ ทางร้านก็รีบติดต่อช่างเทคนิคมาแนะนำให้ เป็นอย่างนี้เรื่อยมาอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนั้นสินค้าบางตัวที่ราคาสูงมากหรือไม่เหมาะกับการใช้งาน ทางร้านก็จะแนะนำในสิ่งที่ทดแทนกันได้ และสามารถจัดส่งได้ตามเวลาที่ตกลงกันได้

กรณีศึกษาที่ 20: ดิฉันเป็นพนักงานธนาคารออมสินทำงานด้านเงินฝาก ต้องมีการพบปะกับลูกค้ำอยู่เป็นประจำ ซึ่งมีทั้งลูกค้ำที่เป็นชาวบ้าน ข้าราชการ และห้างร้านต่างๆ วันหนึ่งมีโอกาสได้พูดคุยกับลูกค้ำที่มาเปิดบัญชีใหม่ แต่ลูกค้ำยังไม่รู้ว่าจะฝากเงินประเภทไหนดีเพราะธนาคารของเรามีบริการเงินฝากอยู่หลายประเภท และลูกค้ำก็ต้องการฝากเงินไว้โดยยังไม่มีโครงการที่จะถอนเงินไปใช้ดอกเบี่ยสูงๆ เราก็เลยเสนอเงินฝากประเภทสลากออมสินพิเศษเพราะเป็นช่วง

ที่เรามีโปรโมชั่นพิเศษให้กับลูกค้าที่ฝากเงินประเภทนี้เป็นการเฉลิมฉลองผู้ที่ก่อตั้งธนาคารออมสินคือ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 มีโอกาสลุ้นรางวัลเป็นรถยนต์ 3 คัน แถมยังได้ลุ้นรางวัลสลากออมสินพิเศษอีก 36 งวดด้วย ก็เลยถามลูกค้าว่าจะปิดบัญชีประมาณเท่าไรคะ ลูกค้าบอกว่าจะเปิด 50,000 บาท เราก็เลยบอกว่า เงินฝากสลากออมสินพิเศษตัวนี้เมื่อฝากครบ 3 ปี เราสามารถถอนเงินคืนได้ทั้งหมดแถมยังได้ดอกเบี้ยอีก 4 บาทต่อ 1 หน่วยที่ซื้อ (1 หน่วย = 50 บาท) เราก็คุยถึงผลประโยชน์ต่างๆที่ลูกค้าจะได้รับจากการฝากเงินประเภทดังกล่าวและสอบถามความต้องการของลูกค้าว่าตรงกับที่ลูกค้าอยากได้มั้ย ถ้าไม่ตรงก็จะได้นำเงินฝากประเภทอื่นๆให้ฟัง เราแสดงให้เห็นว่าเราพร้อมที่จะให้ข้อมูลทุกอย่างเท่าที่เค้าต้องการทราบ เรามีเวลาให้กับเค้าอย่างเต็มที่ ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย ปรากฏว่าวันนั้นลูกค้าตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ 200,000 บาท ซึ่งเกินจำนวนที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์กับเราไว้ในตอนแรก และหลังจากนั้นลูกค้าคนนี้ก็มาซื้อสลากออมสินพิเศษที่สาขาเป็นประจำ ซื้อให้ลูกบ้างให้ตัวเองบ้าง ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะไม่มีโปรโมชั่นพิเศษอะไร มีเพียงดอกเบี้ยที่จะได้รับเมื่อฝากครบกำหนด 3 ปี เท่านั้น

กรณีศึกษาที่ 21: ข้าพเจ้าทำธุรกิจขายปลีก ส่ง ของกินของใช้ และมีลูกค้ารายหนึ่งค้าขายกันมานานแต่ซื้อสินค้าปริมาณไม่มากส่วนมากจะซื้อเมื่อของหน้าร้านหมด ก็จะแบ่งไปขายที่ละนิด แต่มีวันหนึ่งลูกค้ารายนี้ได้นำสินค้าที่ซื้อจากร้านอื่นซึ่งหมดอายุแล้วมาให้เราเปลี่ยนให้ซึ่งเราก็เปลี่ยนให้เรื่องเล็กๆนี้ทำให้ ลูกค้ารายนี้ประทับใจและสั่งสินค้ากับเราอย่างมากเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

กรณีศึกษาที่ 22: ในวันที่มีการตั้งบูธเปิดตัว promotion ใหม่ของโทรศัพท์มือถือ มีอาแปะคนหนึ่งเดินเข้ามาที่บูธและโวยวายเสียงดัง ไม่พอใจ ลูกค้าทั่วไปก็มามุงดูว่าเกิดอะไรขึ้น พอเราเดินเข้าไปสอบถามได้ความว่า เป็นลูกค้าระบบอื่น และไม่พอใจที่ไม่มีรายการโทรมาแจ้งว่าโทรไปเท่าไร เราเองก็คิดว่าน่าจะขอได้เหมือนกับบริการระบบเดียวกับเรา จึงได้โทรติดต่อ call center ให้กับลูกค้าแม้จะเป็นระบบอื่นก็ตาม หลังจากดำเนินการให้ลูกค้าเรียบร้อย ลูกค้าก็ถามว่ามาขายอะไรกัน แล้วถ้าอยากได้หมายเลขโทรศัพท์เรียงกันซัก 50 เบอร์ให้ sale ที่ร้านแล้วจะเอาเบอร์ของบริษัทเรา ทำให้เรารู้สึกว่า ได้รับสิ่งตอบแทนที่เกินคาดหมาย

กรณีศึกษาที่ 23: วันหนึ่งมีลูกค้าคนหนึ่งมาใช้บริการที่ธนาคารโดยที่ไม่คุ้นหน้า กันมาก่อน นำเงินมาขอเปิดบัญชีแต่มาแบบลูกค้าปกติไม่มีการทำตัวแบบVIP “ฉันมีเงินแล้วทุกคนต้องให้การบริการฉันอย่างดีที่สุด” ลูกค้ารายดังกล่าวก็มาใช้บริการที่ เค้เตอร์ที่ดิฉันใช้บริการอยู่ และกล่าวว่า ขอเปิดบัญชีใหม่ ดิฉันจึงถามว่าจะเปิด แบบไหนดีคะ ลูกค้ากล่าวว่า แล้วแบบไหนดี กว่ากัน และดิฉันจึงให้คำแนะนำกับลูกค้าไปอย่างละเอียด หลังจากนั้น ลูกค้าก็เริ่มที่จะมีคำพูดปลั่งพลูออกมาประเภทว่าอัดอั้นตันใจมาก กับ การบริการของธนาคาร และตัวพนักงานที่ เขาเคยไปใช้บริการ และได้ตำหนิพนักงานที่ลูกค้าเคยไปใช้บริการด้วยวาจาไม่สุภาพ ดังนั้นดิฉันจึง ตั้งใจฟัง

อย่างเขาก็ก้าวเข้าให้โอกาสทางลูกค้าได้ระบายในสิ่งที่เขายากจะแจ้งให้เราทราบ ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีคนรับฟังและใส่ใจโดยที่พนักงานไม่ได้ แสดงทัศนคติในเชิงลบ ที่ลูกค้าได้กล่าวหาว่าทางธนาคารและพนักงานบริการไม่ดี และทางเราก็ต้องกล่าวคำว่าขอโทษแทนพนักงานคนนั้นด้วย ว่า เขาอาจจะไม่ได้ตั้งใจ ที่จะทำแบบนั้นหรือใช้วาจาอย่างนั้น เพราะว่าบางครั้งคนเราคนอาจจะกำลังยุ่ง หรือลูกค้าตอนนั้นเยอะมาก ๆ ระหว่างนั้นก็ได้อบรมถามข้อมูล ประวัติลูกค้าจึงได้ทราบว่าเป็นลูกค้ารายใหญ่ ของธนาคาร และวันนั้นลูกค้าก็ได้เปิดบัญชีฝากประจำ 1 ปี เป็นจำนวนเงิน 1000000.00 บาท และหลาย ๆ ครั้งต่อมา ก็มาฝากให้เรื่อย ๆ และยัง และนำลูกค้ารายอื่น ๆ มาให้ รวมถึงญาติพี่น้อง ของลูกค้ารายดังกล่าวด้วย ปัจจุบันลูกค้ารายนี้เป็นลูกค้าที่ดีและน่ารักมาก ๆ ไม่ว่าทางธนาคารต้องการให้ช่วยเหลือเรื่อง เป้าเงินฝาก ด้านเป้าประกัน หรือสินเชื่อ ลูกค้ารายนี้ก็ยินดีช่วยเหลือเราอย่างเต็มที่

กรณีศึกษาที่ 24: วันหนึ่งมีลูกค้ารายหนึ่ง (เจ้าของฟาร์มสุนัขแห่งหนึ่ง) เข้ามาหาที่ร้าน คลินิกรักษาสัตว์ วันนั้นเขาถือกระดาษมาด้วย 1 แผ่น สิ่งที่เขาถือมาปรึกษาคือ “คุณหมอครับ คำว่า MUZZLE แปลว่าอะไร ครับ ผมแปลไม่ออก” (ใบที่เขาถือมาคือ กระดาษที่ ปรี้นออกมาจาก Computer รูปพ้อพันธุ์ สุนัขเซนเบอร์นาร์ท) ผมจะซื้อสุนัขพันธุ์นี้ ในราคา 300,000 บาท จากอเมริกา สุนัขตัวนี้เป็นแซมปีนะครับ วันนั้นก็ตอบไปตามที่เรา รู้ ว่า MUZZLE แปลว่าอะไร รวมถึงพูดคุยลักษณะดีของสุนัขพันธุ์นี้ ให้ลูกค้ารับทราบ ลูกค้าท่านนั้นตอบกลับมาเลยว่า “หมอไม่เหมือนคนอื่น ผมว่าคุณหมอท่านอื่น ๆ ผมไปปรึกษาให้คำแนะนำผมไม่ได้จริง ๆ .” ผมเชื่อหมอผมจะสั่งซื้อสุนัขตัวนี้” ผมถามลูกค้าว่า เพราะอะไร ลูกค้าจึงตอบว่า เพราะหมอพูดว่า เลี้ยงไว้หวเหรอ จากวันนั้น ลูกค้าท่านนั้น เปิดเป็นฟาร์มสุนัขพันธุ์ เซนเบอร์นาร์ท โดยมีจำนวนสุนัขถึง 30 ตัว เป็นฟาร์มที่ใหญ่ที่สุดในภาคตะวันออกเหนือไม่เพียงแค่นั้น ลูกค้าท่านนี้ให้ความไว้วางใจเริ่มมั่นใจในหารเลี้ยงสัตว์มากขึ้น จากการเข้ามาปรึกษาเราเป็นระยะ ลูกค้าเริ่มขุดบ่อปลาการ์ฟขนาดใหญ่ เริ่มเพาะปลา Red horn เลี้ยงไก่แจ้ 30 คู่ เลี้ยงไก่ชน และเริ่มเลี้ยงสุนัขพันธุ์ เล็กอย่างปอมเมอเรเนียน (พันธุ์เล็กแตกต่างจากพันธุ์เซนต์เบอร์นาร์ท มากๆ) แล้วสุดท้ายก็คือ ลูกค้าท่านนี้บอกกับหมอว่าชีวิตของผมหักมุมจริง ๆ ที่ได้คุยกับหมอ (เดิมเขาทำธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง)

กรณีศึกษาที่ 25: เรื่องมีอยู่ว่า มีลูกค้ามาฝากจ่ายค่าโทรศัพท์ ทิ้งเงินไว้ 4000 บาทและเบอร์โทรศัพท์ที่จะชำระ และรีบไปขึ้นเครื่อง หลังจากนั้นลูกค้าเยอะและได้กลับมาคือข้อมูลลูกค้าปรากฏว่าเบอร์และชื่อไม่ตรงกัน แถมให้มาแต่ชื่อ จึงติดต่อไปที่สนามบินและขอเช็คชื่อลูกค้าพร้อมนามสกุล แล้วจึงมาค้นหาชื่อในระบบ แล้วก็ทราบเบอร์บ้าน จึงโทรไปแจ้งที่บ้านลูกค้า และเปิดหมายเลขให้ลูกค้าใช้งานก่อน หลังจากนั้นลูกค้าโทรกลับมาเพื่อขอบคุณและชื่นชมในตัวเราที่มีความรอบคอบและซื่อสัตย์ในการทำงาน

กรณีศึกษาที่ 26: จะเล่าประสบการณ์ตอนทำงานบริษัทแรก เป็นบริษัทที่ทำเกี่ยวกับผ้าไหม ส่งออก วันหนึ่งต้องบูทที่ impact มีลูกค้าฝรั่งผู้หญิงมาดูสินค้าและสอบถามราคาอยู่นานแต่ก็ไม่ได้ซื้อ หลังจากลูกค้าเดินออกไปพบว่าลืมกระเป๋าเงินไว้ จึงเก็บไว้รอลูกค้ามาเอาแต่ก็ไม่มารอหลายวันแล้วจึงได้เปิดกระเป๋าเพื่อที่จะได้ดูที่อยู่หรือเบอร์โทร เจอกระดาษแผ่นหนึ่งจดเบอร์โทรและชื่อของเพื่อนเก่า จึงได้โทรไปบอกให้ลูกค้าฝรั่งผู้หญิงมาเอากระเป๋า วันต่อมาก็ได้คืนกระเป๋า และลูกค้าก็ได้บอกว่าจะช่วยหาลูกค้าต่างประเทศให้ หลังจากนั้น 2 อาทิตย์ก็มีเมลจากลูกค้าคนนี้ order สินค้ามาเยอะ กลายเป็นสินค้ารายใหญ่

กรณีศึกษาที่ 27: โดยส่วนตัวเป็นนักกีฬาเทนนิส ชอบเล่นกีฬาเป็นชีวิตจิตใจ จะเล่นเทนนิสเป็นประจำทุกเย็น จึงเกิดความสนิทสนมคุ้นเคยกับสมาชิก ชมรมเทนนิสต่างๆในจังหวัดขอนแก่น โดยที่ทุกๆคนรู้ว่าเราทำอะไร มีอาชีพอะไร โดยที่เราไม่เคยไปเสนอขายสินค้า แค่แนะนำว่าเราทำอะไร ในสนามเทนนิสมีการพูดคุยเรื่องต่างๆไป ได้ถามสารทุกข์สุกดิบกัน ผมจะรับฟังปัญหาต่างๆ เรื่องต่างๆไป สุขภาพ ครอบครัว จนถึงสัตว์เลี้ยง ร่วมเสนอแนะแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างสนิทสนมเหมือนเป็นคนครอบครัวเดียวกัน มีลูกค้ารายใหญ่เป็นสมาชิกชมรมซึ่งเราไม่ทราบมาก่อนได้สั่ง Order Volume เยอะมากๆ และต่อเนื่อง โดยที่ลูกค้ารายนี้ได้ยกเลิกการสั่งของจากรายเดิมซึ่งซื้อขามาเป็นเวลานาน และปัจจุบันลูกค้ารายนี้ซื้อสินค้าอีกหลายอย่างและก็เป็นลูกค้าที่ซื้อสินค้าผูกขาดกับผมด้วย

กรณีศึกษาที่ 28: เมื่อปี 2545 ดิฉันทำงานเป็นพนักงานอยู่บริษัทขายรถยนต์ยี่ห้อหนึ่ง อยู่มาวันหนึ่งมีลูกค้าเดินเข้ามาในร้าน เป็นผู้หญิงไว้ผมสั้น แต่งตัวมอซอ ใส่รองเท้าแตะ เพื่อนๆ ที่เป็นพนักงานขายด้วยกันไม่สนใจเธอ ในขณะที่เธอยืนดูรถคันนั้น คั่นนี้อยู่ เพื่อนคนหนึ่งมองดูเธออย่างดูถูก แล้วมากระซิบดิฉันว่า "ดูแต่งตัวมอซออย่างนี้ยังกล้าเข้ามาเลือกดูรถรุ่น นั้นรุ่นนี้ อีก จะผ่อนไหวไหมเนี่ย" ว่าแล้วก็ผลกหลังดิฉันไปต้อนรับ ดิฉันก็กล่าวคำทักทายเธอแล้วถามว่ามีอะไรให้ดิฉันรับใช้ไหมคะ เธอก็ถามรายละเอียดรถรุ่นนั้นรุ่นนี้ว่าเป็นอย่างไร ดิฉันก็อธิบายให้เธอฟัง เธอก็พยักหน้ารับฟังอย่างตั้งใจ แต่เธอก็ศึกษารายละเอียดเรื่องนี้รุ่นของรถมาพอสมควรแล้ว เธอบอกว่า งั้นพี่เลือก Honda Accord นะ จงสืบทอดเงินและจ่ายเงินสดด้วย และวันหลังจะชวนเพื่อนมาเลือกดูรถด้วยดิฉันตกตะลึง และดีใจเป็นอย่างมากที่สามารถปิดการขายได้ และวันหลังเธอก็พาเพื่อนมาซื้อจริงๆ มาทราบทีหลังว่าเธอเป็นรศ.ดร.ในมหาวิทยาลัย และเธอก็พูดกับดิฉันว่า น้องสนใจไปทำงานกับพี่มั๊ยเพราะพี่ประทับใจในการทำงานของน้องมาก งานที่จะทำเป็นงานโครงการวิจัย ดิฉันก็งั้นแต่ก็รับปากมาทำงานกับเธอครั้งแรกที่อย่างก้าวเข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัย และต่อมาดิฉันก็สอบบรรจุเป็นข้าราชการได้ แต่ก็ยังอยู่ในคณะเดียวกันและก็ทำงานด้วยกันมาจนถึงปัจจุบัน

กรณีศึกษาที่ 29: เมื่อเกือบ 10 ปี ที่ผ่านมาที่บ้านได้ตั้งโรงงานผลิตลูกชิ้นส่งขาย แรก ๆ ลูกชิ้นมีไม่มากส่วนใหญ่จะเป็นแม่ค้าขายก๋วยเตี๋ยวตามแผงลอย การผลิตลูกชิ้นต่อวันประมาณ 100-200 กิโลกรัม เมื่อ 3 ปีที่ผ่านมา มีคนมาเสนอขายเนื้อวัวให้ ทราบชื่อภายหลังว่า ชื่อคุณสวย ซึ่งเป็นคนสวยสมชื่อ โดยมีข้อเสนอว่า จะหาลูกค้าช่วย ที่บ้านดิฉันได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ก็เข้าทำดีเลยลองรับเนื้อวัวของคุณสวย ผลปรากฏว่า ที่คุณสวยรับปากว่าจะช่วยหาลูกค้าให้ และจากปากต่อปากที่พูดถึงคุณภาพของลูกชิ้นของเรา ทำให้ยอดขายเพิ่มมากขึ้น จากขายให้ลูกค้าตามแผงลอยแล้ว ลูกชิ้นของเราสามารถวางขายตามแผงในตลาดสดอีกด้วย ปัจจุบันจากที่เคยผลิตวันละ 100-200 กิโลกรัม เพิ่มขึ้นเป็นวันละประมาณ 400-500 กิโลกรัม เกือบเท่าตัว ซึ่งสิ่งที่ตามมาคือ คุณสวยคนที่ขายเนื้อวัว ก็สามารถส่งขายเนื้อวัวสดได้เพิ่มขึ้นด้วย และดิฉันมีตลาดที่กว้างขึ้น ทำให้เราพอใจทั้ง 2 ฝ่าย

กรณีศึกษาที่ 30: เมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2550 ดิฉันนั่งอยู่ที่สำนักงาน ได้ต้อนรับคนที่มาติดต่องาน เกี่ยวกับเรื่องร้านค้า เขาต้องการพบหัวหน้าของดิฉัน แต่หัวหน้าของดิฉันยังไม่มาทำงาน ดิฉันจึงได้ต้อนรับเขาเป็นอย่างดี เขาได้เล่าให้ดิฉันฟังว่ามีปัญหาเกี่ยวกับร้านค้าที่เขาเช่าขายที่หัวหน้าของดิฉันดูแลอยู่ ดิฉันนั่งฟังถึงความทุกข์ใจของเขา เขาเล่าไปร้องไห้ไป ดิฉันฟังเขาเล่าจบก็ปลอบใจเขา แสดงความเห็นอกเห็นใจจากใจจริง และได้แนะนำเขาถึงวิธีการที่จะเข้าไปเพื่ออธิบายให้หัวหน้าดิฉันฟังถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับเขา และเขาได้ไปทำตามที่ดิฉันแนะนำ ก็เลยหมดปัญหา เพราะได้รับการแนะนำการแก้ปัญหาจากดิฉันเป็นอย่างดี ต่อมาเขาทราบว่าดิฉันทำขนมเบเกอรี่ขายเขาจึงได้มาหาดิฉันอีกและติดต่อขนมดิฉันไปขายและโอนเงินเข้าบัญชีทุกครั้งที่ได้รับขนมไปขายวันละ 2,000 บาท ดิฉันดีใจที่สุดเลยคะเพราะได้ลูกค้ารายใหม่

กรณีศึกษาที่ 31: จากประสบการณ์ เมื่อครั้งที่เป็นพนักงานในบริษัท แห่งหนึ่ง วันหนึ่งผมได้พบผู้หญิงคนหนึ่ง กำลังอุ้มลูกออกมาจากร้านหมอ ขณะนั้นตะกร้าใส่ขวดนมลูกหล่นลงพื้น บริเวณหน้าร้านหมอ ผมก็หยิบตะกร้านั้นให้กับเธอคนนั้นพร้อมเรียกรถสามล้อเพื่อให้นำรับเธอพร้อมลูกไปส่งที่บ้าน หลังจากนั้นต่อมาประมาณ 1 เดือน ผมได้มีโอกาสไปนำเสนอขายสินค้าที่หน่วยงานราชการแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น โดยกำลังแนะนำสินค้าให้กับข้าราชการในหน่วยงานนั้นอยู่ แต่ไม่มีใครสนใจจนรู้สึกท้อแท้และกำลังเก็บของเพื่อที่จะออกจากหน่วยงานแห่งนั้น บังเอิญได้มาเจอผู้หญิงที่เคยเจออยู่ที่ร้านหมอซึ่งผมได้เคยช่วยเหลือเก็บตะกร้าขวดนมให้ เธอได้ทักทายผมว่าผมมาทำอะไร ผมก็เลยอธิบายว่าผมได้นำเครื่องใช้ไฟฟ้ามาเสนอขาย เธอก็เลยให้ความสนใจเครื่องดูดฝุ่น และให้โอกาสผมสาธิตการทำงานของเครื่องดูดฝุ่น สุดท้ายเธอได้สั่งซื้อเครื่องดูดฝุ่นของผมและได้แนะนำเพื่อนๆ ในหน่วยงานมาช่วยซื้อ ต่อมาภายหลังผมจึงทราบว่าเธอเป็นผู้อำนวยการของหน่วยงานราชการนั้น

กรณีศึกษาที่ 32: ประสบการณ์เรื่องลูกค้าจอมโวยวาย เป็นประสบการณ์ตรงที่พบกับตัวเองคะ มีลูกค้าที่ติดตั้ง Internet กับบริษัทฯ ลูกค้าคนนี้เป็นคนที่ชอบโวยวาย วินแแตก เขาเป็นสื่อมวลชนประจำท้องถิ่น เวลาที่ net ใช้งานไม่ได้ก็จะโทรบ่นเป็นประจำ พอบ่นบ่อยๆ จนไม่มีใครกล้ารับโทรศัพท์ของลูกค้ารายนี้ เดือนต่อมา Internet ของลูกค้ารายนี้ก็เสียอีก ก็เหมือนเดิมคะ คราวนี้โทร.ฯ แจ้งผู้จัดการบริษัทฯ เลย ผู้จัดการ ออกไปพบลูกค้ารายนี้เอง ปรากฏว่าผู้จัดการถูกต่อว่ามาแบบหน้าหงาย ลูกค้ายังไม่พอใจและร้องเรียนการใช้บริการไปทุกที่ที่ตนพอจะร้องได้ เช่น สคบ. กทช.ฯลฯ ที่คาดว่าจะมีอำนาจลงโทษบริษัทฯ ได้ ทั้งที่เรื่อง net เสียเป็นเรื่องธรรมดา ที่ลูกค้าทุกคนก็เจอเหมือนกัน คราวนี้ผู้จัดการไม่ออกไปพบลูกค้าเองคะ และสั่งให้เราออกไปพบและแก้ปัญหาให้ลูกค้าด้วย ตอนแรกก็วันๆ เหมือนกัน แต่ก็เป็นที่ วันรุ่งขึ้นเราจึงโทร.นัดลูกค้าว่าจะออกไปพบ และแก้ไขปัญหามาให้ เราไปถึงบ้านลูกค้าตั้งแต่ 9 โมงเช้า ถึงบ่ายโมง นั่งคุยกับลูกค้าเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่เกิด และความไม่ประทับใจต่างๆ ที่ลูกค้ามีต่อบริษัทฯ จนเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่างๆ เราปล่อยให้ลูกค้าพูดระบายไปเรื่อยและเราเป็นฝ่ายรับฟังและเก็บข้อมูลทั้งหมดกลับมาเพื่อหาทางแก้ไขให้ลูกค้า และวันต่อมาเราได้คุยกับช่างผู้เชี่ยวชาญของบริษัทฯ ถึงปัญหาการใช้งานทั้งหมดของลูกค้า จากนั้นลูกค้าก็ได้รับการแก้ไข และเราก็เสนอผู้บริหารลดค่าบริการให้กับลูกค้าใน Bill เดือนนั้น จากนั้นมา ลูกค้าก็เลิกวินแแตก พอมีปัญหาโทร.มาแจ้งที่ศูนย์รับแจ้ง หรือถ้านอกเวลาหรือวันหยุดก็จะโทร.มาแจ้งที่เรา พร้อมทั้งแนะนำให้เพื่อนๆ ที่ต้องการจะติดตั้ง Internet ให้มาติดต่อที่เราอีก บริษัทเรามีลูกค้าเพิ่มขึ้นคะ และถ้ามีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการรายอื่น (คู่แข่งของบริษัท) ก็โทร.ฯ มาเล่าให้เราฟังเสมอ ลูกค้ารายนี้บอกว่า เขาดีใจที่มีเพื่อนใหม่อย่างเรา เวลาที่เขามีปัญหาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ หรือ Internet ก็โทร.ฯ มาคุยด้วย ตอนนี้เป็นลูกค้าถาวรของบริษัทฯ เราแล้วคะ

กรณีศึกษาที่ 33: ด้วยประสบการณ์ของตัวเองที่เกิดขึ้น คือว่าได้ย้ายที่อยู่ใหม่โดยไปปลูกบ้านที่ ต.ศิลา จ.ขอนแก่น ซึ่งหมู่บ้านนี้ส่วนใหญ่จะปลูกดอกไม้ มีมะลิ ดอกพุด ที่ร้อยพวงมาลัยอยู่มาวันหนึ่ง จะต้องไปซื้อของใช้เล็กๆ น้อย จึงไม่อยากจะออกไปซื้อที่ห้างสรรพสินค้า ดังนั้นจึงได้ไปซื้อของใช้เล็กๆ น้อยมาใช้ก่อนและได้พาลูกสาวไปด้วย จึงได้ไปซื้อร้านขายของชำที่อยู่ใกล้บ้าน ซึ่งร้านขายของชำนั้นมีอยู่ 2 ร้านในหมู่บ้าน ด้วยมีร้านหนึ่งขายขนมวางไว้เป็นจำนวนมาก คือลูกสาวได้วิ่งไปที่ร้านแห่งนั้น ซื้อขนมเป็นจำนวนมากและเจ้าของร้านได้แถมขนมให้กับลูกสาว และได้ถามเราว่าเป็นคนแถวนี้ไหมเราบอกว่าไม่ใช่ มาอาศัยอยู่ใหม่ คุยกันถูกคอดี ดังนั้นเค้าได้เล่าให้ฟังว่าที่ส่วนใหญ่จะปลูกต้นดอกไม้ไม่มีมะลิ และต้นพุดเป็นจำนวนมาก และจะร้อยพวงริบบิ้นไม่รู้ว่าจะสนใจหรือเปล่า เมื่อกลับมาจากบ้านได้เล่าให้คุณแม่ฟัง ก็สนใจ หลังจากนั้นก็ได้ไปดูวิธีการร้อยพวงริบบิ้น และพวงมาลัยกับชาวบ้านแถวนั้น จึงได้มานั่งทำของตัวเองบ้าง หลังจากนั้นมาเราก็ได้ทำพวงริบบิ้นส่งร้านขายของชำ ร้านนั้นเป็นประจำ ถึงเงินมันจะน้อย แต่เราก็มาได้อาชีพใหม่และได้มาปลูกต้นดอกพุดไว้ในสวนที่บ้านของเราไว้ขายบ้าง มันก็ทำให้เรา

ภาคภูมิใจ และก็เกิดธุรกิจใหม่ขนาดย่อมในครอบครัว

กรณีศึกษาที่ 34: จากประสบการณ์จริงเมื่อเดือนที่แล้วเกี่ยวกับญาติคนหนึ่ง ซึ่งได้ทำประกันไว้กับบริษัทประกันให้กับลูกสาวไว้ ซึ่งเมื่อเดือนที่แล้วลูกสาวอายุ 8 ขวบของญาติคนนี้ได้ป่วยเป็นไข้เลือดออกต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเป็นเวลา 8 วัน โดยทางบริษัทประกันได้จ่ายค่ารักษาพยาบาลทั้งหมดให้ และจ่ายค่าชดเชยการขาดรายได้วันละ 1000 บาทเป็นเงินทั้งหมด 8000 บาท โดยบริษัทจ่ายเป็นเช็คให้ ในวันที่ทางบริษัทประกันได้นัดจ่ายเช็ค แทนที่ตัวแทนประกันจะนำมาจ่ายให้ญาติคนนี้โดยตรงที่บ้าน แต่ตัวแทนประกันรายนี้ไม่ได้ทำอย่างนั้น ได้เชิญญาติคนนี้พร้อมครอบครัวและญาติอื่นๆด้วยเพื่อจะขอเลี้ยงรับขวัญลูกสาวที่เพิ่งออกจากโรงพยาบาล โดยจัดเลี้ยงโต๊ะจีนให้ โดยในวันนั้น ตัวแทนประกันได้มอบเช็คให้กับญาติและลูกสาวในระหว่างที่กำลังรับประทานอาหาร ต่อหน้าญาติพี่น้องและเพื่อนๆของญาติ ทำให้ทุกคนเกิดความประทับใจ และสนใจที่จะทำประกันให้กับลูกของตนเองบ้าง ตัวแทนประกันก็เลยได้โอกาสในการเพิ่มลูกค้าโดยปริยาย รวมทั้งตัวผู้เขียนด้วย

กรณีศึกษาที่ 35: เมื่อก่อนดิฉันทำงานพิเศษหลายอย่าง เช่น ขายประกัน AIA ขาย Amway ฯ แต่ไม่ได้เปิดเผยเพราะมีอาชีพประจำอยู่แล้ว คือ เป็นพยาบาล ซึ่งจะรับเผ้าไข้พิเศษด้วย ช่วงนั้นเพื่อน ๆ รุ่นเดียวกัน ไม่อยากเผ้าไข้ เพราะคนไข้ส่วนใหญ่เป็นคนมีเงิน (คนรวย) มักจะถูกพยาบาล บางคนจิกหัวไข้ เหมือนเป็นคนไข้ที่บ้าน แต่ด้วยดิฉันเป็นคนที่มีประสบการณ์เคยได้รับการอบรมด้านจิตวิทยามาแล้ว จึงเข้าใจผู้ป่วยและคิดไม่เหมือนเพื่อน เพราะเป็นคนอยากรู้ อยากลอง จึงมักจะได้รับ Case แปลก ๆ ที่เพื่อน ๆ ไม่ยอมรับเผ้าไข้ วันหนึ่งได้รับ Case เผ้าไข้เป็นคนป่วยสูงอายุ (อาแปะ) ป่วยเป็นมะเร็ง เป็นคนไข้ที่ใจร้อน ไข้ไม่โหมและจู้จี้ขี้นอยากร้ายกราด ทั้งยังเป็นคนเลือกพยาบาล ใครทำอะไรไม่ถูกใจก็จะขว้างสิ่งของใส่ และไล่ออกจากห้อง ตอนแรกที่ได้รับแจ้ง Case เพื่อน ๆ ก็ยังไม่ให้ไปเผ้า แต่ด้วยความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และสงสารอาแปะคนนี้ จึงไปเผ้าไข้ให้ ซึ่งเป็นเวรตึก (เวลา 24.00-8.00น.) โดยปกติคนไข้ทั่วไปส่วนใหญ่จะนอนหลับไปแล้ว แต่อาแปะไม่ยอมหลับ มีท่าทางหวาดระแวง ไม่ไว้วางใจดิฉันเลย จะจ้องมองตลอดเวลาไม่ว่าดิฉันจะทำอะไร ดิฉันจึงค่อย ๆ ชวนคุย โดยเปิดโอกาสให้อาแปะเล่าถึงความเจ็บป่วย และปัญหาอื่น ๆ ที่อยากจะเล่า โดยบอกว่า ถ้าอาแปะเล่าแล้วสบายใจ จะทำให้นอนหลับสนิท สุขภาพจะได้แข็งแรง และหายป่วยเร็ว ๆ จากนั้นดิฉันได้อย่างหนังสือให้ฟัง และพูดคุยไปเรื่อย ๆ เพื่อสร้างความคุ้นเคย ในที่สุดอาแปะก็หลับสนิทในช่วงเวลาประมาณ 02.00 น.

คุณไข้ตื่นขึ้นมาประมาณ 06.00 น ด้วยความสดชื่นและยิ้มแย้ม แจ่มใส ชวนดิฉันคุยอย่างสนิทสนม ชื่นชม แตกต่างจากเมื่อวานอย่างสิ้นเชิง ทั้งยังขอร้องให้ดิฉันมาเผ้าไข้ทุก ๆ วัน รวมถึงวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ และเมื่อกลับไปอยู่บ้านแล้ว ก็ยังขอร้องให้หัวหน้ามาตามดิฉันไปดูแลที่

บ้าน โดยจะจ่ายให้เป็นกรณีพิเศษ และเมื่อรู้ว่าดิฉันขายประกัน (AIA) ก็บอกให้ลูกหลานและคนรู้จักมาช่วยซื้อจนทำให้ดิฉันสามารถทำเป้าจนได้รับรางวัลไปเที่ยวต่างประเทศหลายรอบ และมีรายได้เพิ่มขึ้นจากธุรกิจพิเศษต่าง ๆ ที่ทำอยู่

กรณีศึกษาที่ 36: ในช่วงปี 2533 เขตการขายภาคตะวันออกของบริษัทของผมประสบปัญหา ยอดขายไม่ได้ตามเป้า มีการเปลี่ยนแปลงพนักงานขายหลายคน รวมทั้งผู้จัดการเขต ในที่สุดบริษัทตัดสินใจย้ายผม ซึ่งเป็นผู้จัดการเขตการขายภาคตะวันตกซึ่งมียอดขายทะลุเป้าหมายมาโดยตลอด เข้าไปยังตะวันออก พร้อมกับรับพนักงานใหม่มา 3 คน มีลูกค้ายี่ห้อหนึ่งซึ่งเป็นลูกค้ารายใหญ่เลี้ยงหมูเป็นจำนวนมาก พนักงานขายของเราพยายามเข้าไปขายหลายครั้งแต่ไม่ประสบความสำเร็จ สาเหตุเกิดจากการแข่งขันกันสูง หลายบริษัทพยายามเสนอส่วนลด ส่วนแถมตัดราคากัน เพื่อให้ได้ Order จากลูกค้า วันหนึ่งผมกับพนักงานขายในเขตเข้าไปพบลูกค้า เวลาประมาณ 09.00 น. ปกติผมเป็นคนไม่ทานอาหารเช้า มีเพียงกาแฟ 1 ถ้วย แล้วออกไปทำงานเลย เมื่อไปพบลูกค้าได้แนะนำตัวแล้วพูดคุยกันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเรื่องการเลี้ยงสุกร ซึ่งผมเป็นผู้ชำนาญเป็นพิเศษในเรื่องนี้ ลูกค้าจึงมีความสนใจพูดคุยกับผมและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน ลูกค้าเป็นผู้ประสบความสำเร็จอย่างสูงทั้งที่มีความรู้แค่ ป.4 เขาล้มลุกคลุกคลานหลายครั้ง แต่ทุกครั้งเขาก็ลุกขึ้นมาสู้ ใช้ความขยัน อดทน เป็นตัวตั้งเขาบอกว่าแม้ภรรยาจะสูงเพียงใด เขาก็จะพยายามซุกให้มันราบเป็นหน้ากลอง เมื่อฟังถึงตรงนี้ ผมก็ถึงถึงสินค้าตัวหนึ่งที่น่าจะขายให้กับลูกค้าคนนี้ได้ นั่นคือ Enzyme ช่วยย่อยวัตถุดิบอาหาร ซึ่งเป็นสินค้าพื้ๆ ที่ทุกบริษัทมีขาย ลูกค้าก็มีใช้อยู่แล้วและราคาก็ถูกกว่าสินค้าของเรามาก เมื่อผมเสนอสินค้าตัวนี้ลูกค้าก็จะถามว่าแล้วมันต่างจากตัวที่เขาใช้อยู่อย่างไร ผมตอบว่าก็เหมือนกัน ส่วนประกอบก็เหมือนกัน เพียงแต่ของผม **ขยันกว่า** ลูกค้าเกิดความประทับใจขึ้นมาทันที เนื่องจากเป็นคำพูดที่ตรงใจและตรงกับความเชื่อและประสบการณ์ในชีวิตของเขา เขาจึงสั่งสินค้าตัวนี้เป็นจำนวนเงิน 180,000 บาททันที การขายนี้เกิดขึ้นเพียง 3-4 นาที ทั้งๆที่ก่อนหน้านี้ผมคุยกับเขาตั้งแต่ 09.00 น. จนถึง 19.00 น. ผมและลูกทีมทั้งตั้งใจและแปลกใจ และไม่แน่ใจว่าลูกค้าจะเปลี่ยนใจหรือเปล่า

กรณีศึกษาที่ 37: ดิฉันเป็นพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบงานทางด้านสินเชื่อ ซึ่งงานที่ทำเป็นประจำคือ การออกให้บริการรับฝากนอกสถานที่ให้กับลูกค้าสินเชื่อที่ตนดูแลอยู่ วันหนึ่งลูกค้ายี่ห้อหนึ่งซึ่งไม่ได้เป็นลูกค้าของธนาคาร มีอาชีพค้าขายสินค้าเบ็ดเตล็ดเครื่องใช้อุปโภคบริโภค และเป็นลูกค้าของธนาคารอื่นอยู่ มีความสนใจและสงสัยว่าพนักงานธนาคารออกมาทำอะไรข้างนอก จึงสังเกตและได้เข้ามาสอบถามว่ามาทำอะไร ดิฉันจึงอธิบายให้ฟังอย่างละเอียด ซึ่งลูกค้ายี่ห้อนี้ก็สนใจที่จะใช้บริการด้วยเพื่อเป็นการออมเงิน ดิฉันจึงแนะนำให้เปิดบัญชีใหม่จึงจะสามารถใช้บริการได้ และช่วงนั้นธนาคารก็กำลังให้ขายยอดลูกค้าสินเชื่อเพิ่มดิฉันก็แนะนำให้ลูกค้ายี่ห้อนี้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร แต่โดยปกติแล้วลูกค้ายี่ห้อนี้มีฐานะค่อนข้างดี

อยู่แล้ว จึงไม่อยาก+++เงินจากธนาคารแต่ต้องการจะฝากเงินเพื่อเป็นการออมมากกว่า จนผ่าน มาได้สักระยะหนึ่งลูกค้ารายนี้ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่ค่าเงินบาทแข็งตัว มีความ จำเป็นต้องใช้เงินจำนวนหนึ่งเพื่อพุงสถานะของธุรกิจตนเองให้ดำเนินต่อไปได้ จึงได้มาขอ คำปรึกษาจากดิฉันว่าจะขอ+++เงินจากธนาคารไม่ยาก+++เงินเจ้าหน้าที่นอกระบบ ดิฉันก็แนะนำ ให้มาใช้บริการสินเชื่อที่สาขาตนเอง ซึ่งโดยคุณสมบัติแล้วลูกค้ารายนี้มีครบตามเงื่อนไขของ ธนาคารอยู่แล้ว หลังจากนั้นลูกค้ารายนี้ก็สามรถรักษาสถานภาพของธุรกิจตนเองให้ดำเนิน ต่อไปได้จนมีผลประกอบการดีขึ้นซึ่งจากที่ดำเนินธุรกิจขนาดเล็กก็สามารถดำเนินธุรกิจและ พัฒนาให้ธุรกิจขยายเจริญเติบโตเพิ่มมากขึ้นได้ จนเป็นที่พอใจ แล้วลูกค้ารายนี้ก็เริ่มหันมาใช้ บริการเงินฝากและประกันชีวิตของธนาคารซึ่งเงินที่นำมาฝากก็เป็นผลกำไรจากการประกอบ ธุรกิจนี้ทั้งสิ้น และปัจจุบันลูกค้ารายนี้ก็มีการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารสาขาอื่นอย่าง ต่อเนื่อง อีกทั้งยังชวนญาติพี่น้องมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

กรณีศึกษาที่ 38: วันหนึ่งในช่วงเช้าตรู่ประมาณ 3 เดือนผ่านมาแล้ว มีคุณลุงคนหนึ่งวิ่งจ็อกกิ้ง ออกกำลังกายที่สนามวิ่งเล่นของหมู่บ้าน ขณะที่กำลังวิ่ง บังเอิญคุณลุงวิ่งไปเหยียบเปลือกกล้วย ที่ไม่ทันสังเกตเห็น จึงทำให้ลื่นไถลและล้มลง บังเอิญในเช้าวันนั้นผมเองก็ไปจ็อกกิ้งด้วย ผม มองเห็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับคุณลุงโดยตลอด จึงเข้าไปพุง ผมอุทานออกมาอย่างไม่ตั้งใจว่า "มีเลือดออกที่หัวเข่าด้วย" "เจ็บไหมครับ" บ้านผมอยู่ตรงนั้น ผมจะพาคุณลุงไปทำแผลที่บ้าน จะ เป็นการดีกว่าหรือไม่ครับ คุณลุงพยักหน้า ผมจึงพุงคุณลุงเดินไปที่บ้าน ช่วงที่เดินไปก็ พยายามชวนคุยเพื่อให้คลายความเจ็บ ถ้ามถึงความถี่ที่มากออกกำลังกาย ถึงบ้านก็ล้างแผลให้ ทายาเสร็จก็ปิดแผลด้วยผ้าก๊อต พร้อมเช็ดผิวหนังที่น้ำซากราแพ ช่วงที่ทานกาแพ ผมก็ชวนคุณ ลุงสนทนาและถามชื่อ ได้รับทราบว่าคุณลุงสมชาย มิ่งไม้ ประกอบอาชีพธุรกิจบ้านจัดสรร ผมก็แนะนำตัวผม และบอกว่าประกอบธุรกิจขายอุปกรณ์ไฟฟ้า ช่วงคุณลุงกลับ ก็มอบนามบัตร ให้ 1 ใบ และบอกกับคุณลุงว่าหากจะให้กระผมได้มีโอกาสได้รับใช้ในเรื่องอุปกรณ์ไฟฟ้า ผมก็ ยินดีครับ ตั้งแต่นั้นมาอุปกรณ์ไฟฟ้าที่นำไปติดตั้งที่บ้านจัดสรรของคุณลุงผมก็ได้เป็นตัวแทนส่ง แต่ผู้เดียว

กรณีศึกษาที่ 39: เมื่อ 2 ปีที่แล้วดิฉันเป็นพนักงานขายปุ๋ยชีวภาพบริษัทแห่งหนึ่งในการขายปุ๋ย พนักงานจะต้องออกไปพบลูกค้า ตามพื้นที่ต่างๆ เช่นตามหมู่บ้าน โดยจะต้องเข้าไปติดต่อกับ ผู้ใหญ่บ้าน หรือกำนัน เพื่อจะขออนุญาตให้นัดชาวบ้านมารวมตัวกันเพื่อที่เราจะได้เข้าไป จำหน่ายสินค้า ครั้งแรกที่เข้าไปพบผู้ใหญ่บ้าน คงไม่อนุญาตให้เราเข้าไปพบ ชาวบ้าน เพราะ คำมีประสบการณ์จากที่ผ่านมาคือ เจอบริษัทปุ๋ยรายอื่นเข้ามาขายปุ๋ยที่คุณภาพไม่ดี ให้ ชาวบ้าน เมื่อเราได้รับฟังข้อมูลจากผู้ใหญ่บ้านเราก็ อธิบายให้ผู้ใหญ่บ้านฟังว่า เราไม่ได้เข้ามา ขายปุ๋ยอย่างเดียว แต่จะมาให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ปุ๋ยและวิธีการทำปุ๋ยชีวภาพ และ วิธีกำจัด ศัตรูพืชโดยไม่ใช้สารเคมี เมื่อผู้ใหญ่บ้านได้รับข้อมูลจากเราก็อเกิดความสนใจ และให้เราได้คุย

กับชาวบ้าน เมื่อชาวบ้านได้ฟังข้อมูลก็เกิดความสนใจและซื้อปุ๋ยกับเราทุกครอบครัว และเมื่อขายปุ๋ยได้แล้ว เราก็ไปพบกับชาวบ้านเพื่อตามผลการใช้ปุ๋ยและได้รับคำตอบที่ดี คือลูกค้าพอใจในคุณภาพของปุ๋ยบริษัทเรา และลูกค้าก็สั่งซื้อปุ๋ยกับเราทุกปี

กรณีศึกษาที่ 40: เสาคความประทับใจในฐานะลูกค้า เมื่อ 4 ปีที่แล้วเราไปดูรถกับพ่อ จะตัดสินใจซื้อรถแบบครอบครัว วันนั้นเข้าไปที่ศูนย์รถ พ่อแต่ตัว ใส่เสื้อทำงาน ชุดดูเปื้อน กางเกงขาสั้น (ที่บ้านเป็นอนุช่อมรดก เสื้อผ้าจะเปื้อนน้ำมัน) เข้าไปในศูนย์รถ ถ้าม Option ต่างๆ ของรถ ตอนแรก เซลล์ไม่ค่อยสนใจ เกือบที่จะทำให้เราเดินออกจากศูนย์แล้ว แต่วันนั้น พ่อดีใจของบริษัท เขามาดูงาน แล้วเข้ามาทักทายและคุยด้วยเกือบครึ่งชั่วโมง และกำชับให้เซลล์ ดูแลให้ดี จึงทำให้เรารู้สึกดีขึ้น ว่าเจ้าของใส่ใจลูกค้า จึงตัดสินใจซื้อรถยี่ห้อนี้เลยโดยไม่ได้ไปดูยี่ห้ออื่น และหลังจากนั้นยังซื้อรถกระบะอีกหนึ่งคัน

กรณีศึกษาที่ 41: เมื่อสิบปีที่แล้ว มีลูกค้าท่านนี้ เดินเข้าที่ร้าน พนักงานขายรับลูกค้า ตามปกติถามลูกค้า ว่า วันนี้มาทำอะไร อยากจะมาทำอะไร ลูกค้าท่านนี้ตอบว่า “ มาดูไว้ก่อน ยังไม่ได้คิดว่าจะซื้อ” ถึงแม้ได้ยินอย่างนี้พนักงานขายก็ยังคอยมาดูแล และให้รายละเอียดสินค้า ในรุ่นที่ลูกค้าสนใจและจัดเอกสารรายละเอียดสินค้าให้ลูกค้า พอลูกค้ากลับไปเพียง 1 วัน ลูกค้าท่านนี้โทรกลับมาหาผู้จัดการฝ่ายขาย สั่งซื้อเป็นเครื่องโทรสาร พร้อมระบบโทรศัพท์สำนักงาน ต่อมาทางร้านมีจัดอบรมวิธีการใช้ผลิตภัณฑ์ ให้ลูกค้า สามารถใช้สินค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ หลังจากนั้น เมื่อลูกค้า จะซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า ก็จะนึกถึงที่ร้าน และตอนซื้อบ้านใหม่ ก็ สั่งซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกอย่างภายในร้าน ที่ร้าน ไม่ว่าจะเป็น ทีวี ตู้เย็น เครื่องเสียง แอร์ ฯลฯ รวมถึง แนะนำให้ ญาติพี่น้องมาซื้อ ด้วย

กรณีศึกษาที่ 42: เมื่อปี 2545 ผมได้ไปซื้อทองที่ร้านทองแห่งหนึ่ง ในจังหวัดขอนแก่น ชื่อห้างทองกาญจนาภิเษก เกิดความชื่นชมในแนวคิดการออกไปรับประกันราคาซื้อทองคำ ให้แก่ลูกค้าของร้านดังกล่าว และในขณะที่ออกไปรับประกันให้กับผมอยู่นั้น ผมได้ยื่นนามบัตรให้ทำให้รู้ว่าผมคือหนุ่มสยามชัย นักจัดรายการวิทยุ ด้วยการที่เราชื่นชมเขาก่อนหน้านี้และเขารู้จักว่าเราทำอะไร จึงทำให้เขาสนใจในการเลือกใช้บริการโฆษณาธุรกิจเรา โดยลงโฆษณาเล็กๆ เพียง 5,000 บาท/เดือนแต่ด้วยผลงานการเข้าไปดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่องและเกิดความสนิทสนมกันมากขึ้น จึงทำให้เรารู้ว่าเขาทำธุรกิจหลายอย่างและเราก็ได้รับใช้ด้านบริการธุรกิจอื่นเขาอีกด้วย นอกจากร้านทองเดิมคือร้านคอมพิวเตอร์ ร้านไอศกรีม ร้านจำหน่ายถ่านไฟฉาย ร้านมือถือ จนกลายเป็นลูกค้ารายใหญ่ ซึ่งมีอัตราค่าโฆษณาต่อเดือนหลายหมื่นบาท

กรณีศึกษาที่ 43: ในช่วงบ่ายวันหนึ่งของการทำงาน มีลูกค้าหญิงท่านหนึ่งได้เดินเข้ามาแวะชมที่ตู้โชว์สินค้าพร้อมด้วยสามีและลูกสาว ดิฉันจึงได้เดินเข้าไปทักทาย เป็นปกติของการดูแลลูกค้า ลูกค้าท่านนี้ ได้ซักถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า มากมาย ดิฉันก็ทำตามหน้าที่พนักงานขายตอบคำถามที่เธอสนใจถามโดยไม่ได้นึกรำคาญแต่อย่างใด เพราะถือว่าเป็นหน้าที่ที่ดี ที่ควรปฏิบัติ แล้วเธอก็เดินจากไปด้วยคำขอบคุณซึ่งกันและกัน ที่ดิฉันขอบคุณลูกค้าเนื่องด้วยที่ลูกค้าอุทิศสละเวลาอันมีค่าแวะมาชมสินค้าของทางร้าน และคิดว่าที่ลูกค้าขอบคุณคงเนื่องด้วยเราให้ข้อมูลที่เธอต้องการทราบด้วยความยินดี หลายวันผ่านไป ลูกค้าคนดังกล่าวได้แวะมาที่ร้านอีก ดิฉันจึงได้เข้าไปทักทายและถามถึงครอบครัว เธอจึงแปลกใจที่ดิฉันจำเธอได้ คราวนี้เธอมองมีเวลาพอ จึงได้ขอชมดูตัวอย่างสินค้า แต่ก็ไม่ได้แสดงท่าทีว่าจะซื้อ ดิฉันจึงแนะนำให้เธอสมัครสมาชิกไว้ก่อน เพื่อโอกาสหน้าที่จะซื้อสินค้าจะได้มีส่วนลดและสามารถใช้ส่วนลดได้เลย ข้อมูลในใบสมัครนั้นมีข้อมูลเกี่ยวกับตัวลูกค้าและครอบครัว ซึ่งเมื่อถึงโอกาสสำคัญ เช่นวันเกิดตัวลูกค้าหรือครอบครัว ทางร้านก็ได้ส่งการ์ดอวยพรไปถึงเธอ และบ่อยครั้งที่เธอได้มีโอกาสผ่านร้านก็จะแวะทักทายกับดิฉันจนเริ่มสนิทสนม

จนวันหนึ่ง เธอได้แวะเข้ามาในร้าน พร้อมสามี และแสดงความประสงค์ว่าต้องการซื้อสินค้า ดิฉันจึงได้แนะนำชิ้นงานที่ดูดีเหมาะสมกับเธอ และเธอก็ถูกใจ โดยวันนั้นเธอได้ซื้อเครื่องประดับชนิดยกเซตเลยคะ ทั้งสร้อยคอ แหวน นาฬิกา และต่างหู พร้อมทั้งให้คำแนะนำพิเศษแก่ดิฉันต่างหากด้วย สำหรับคำแนะนำต่างๆ จนวันนี้ ลูกค้าท่านนี้ ได้กลายมาเป็นลูกค้าประจำของทางร้านไปแล้ว พร้อมด้วยการแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้กับทางร้านเรื่อยมา

กรณีศึกษาที่ 44: ช่วงบ่ายของการทำงานวันหนึ่ง มีลูกค้ารายหนึ่งเข้ามาติดต่อเปิดบัญชีเงินฝากกับดิฉัน แต่หลังจากดูเวลาแล้วลูกค้าท่านนี้เกิดเปลี่ยนใจเนื่องจาก มีเวลาไม่พอเพราะต้องเดินกลับทางไปอีกอำเภอ ซึ่งเป็นเวลาของรถเที่ยวสุดท้ายของวันนั้น ดิฉันจึงกล่าวกับลูกค้าว่า “ไม่เป็นไรคะ วันหลังค่อยมาใช้บริการก็ได้ อาจารย์” (โดยสังเกตจากชุดทำงาน และตำแหน่งตัวท่าน ทำให้รู้ว่าท่านเป็นอาจารย์) ซึ่งท่านเองก็งง งง ว่า รู้ได้อย่างไรว่าเค้าเป็นอาจารย์ หลายวันผ่านไป ในช่วงบ่าย ลูกค้าท่านเดิม ได้เข้ามาติดต่อที่ธนาคารอีกครั้ง ดิฉันจึงได้เดินเข้าไปกล่าวคำทักทาย “ อาจารย์คะ สวัสดีคะ เมื่อวันนั้นไปทันรถออกมั๊ยคะ แล้วเปียกฝนมั๊ย เพราะรู้สึกว่ามัน ฟ้าจะครึ้มๆ “ ลูกค้าท่านนี้จึงตอบกลับมาว่า “ อ้าว ! ทำไมจำได้ อาจารย์ไปทันรถออกพอดี แล้วที่บรีอ็อกก็พายุเข้าน้ำท่วมเลย” ลูกค้าก็เปิดบัญชีตามที่ต้องการ แล้วลูกค้าขอแลกธนบัตรใบ 20 ใบใหม่ๆจำนวนเงิน 2000 บาท ดิฉันแจ้งว่าตอนนี้ไม่มีแต่พรั่งนี้จะเตรียมให้ วันต่อมาลูกค้าก็มาขอแลกธนบัตรใบ20บาทตามที่แจ้งไว้เมื่อวันก่อน ดิฉันก็กล่าวทักทายตามปกติ วันต่อมาอีก ลูกค้ามาแจ้งขอแลกธนบัตรใบ20 อีกดิฉันก็แจ้งลูกค้าว่าวันนี้ไม่ต้องรอ มีไว้ให้แลกได้เลย “ดีใจจัง ขอขอบคุณมากนะ เตี่ยวพรั่งนี้อาจารย์จะถอนเงินฝากธนาคารอื่นมาให้ 2 ล้านนะ” ดิฉันรีบบอก ขอขอบคุณด้วยใบหน้าที่ยิ้มดี แต่ในใจซิ ดีใจมาก มาก เลย

กรณีศึกษาที่ 45: ประมาณ 3 ปีที่แล้ว วันหนึ่ง ดิฉันได้มีโอกาสต้อนรับลูกค้าคนหนึ่ง ซึ่งเดินเข้ามาด้วยสีหน้าไม่ สดชื่นมากนัก จึงได้สอบถามถึงความต้องการที่จะใช้บริการ ด้วยความที่ลูกค้าคนนี้เป็นลูกค้ารายใหม่ ดิฉันจึงยังไม่ทราบถึงความประสงค์(ซึ่งหากเป็นลูกค้าประจำดิฉันจำได้ และประมาณได้ว่าช่วงไหนลูกค้าคนไหนถึงช่วงที่จะต้องทำอะไรกับเส้นผม เช่นช่วงนี้จะต้องบำรุงผม อบไอน้ำ ต้องยืดแล้ว ใช้สีผมสีไหนใช้เป็นประจำ หรือถึงระยะเวลาที่ต้องตัดผมเพิ่ม) กรณีลูกค้าคนนี้ ลูกค้าได้บอกว่า ต้องการยืดผม ดิฉันจึงขออนุญาตจับเส้นผม(ทั้งๆ ที่ขณะนั้น ดิฉันติดลูกค้าอีกหนึ่งคน แต่ด้วยความที่กลัวว่าเค้าจะรอนาน จึงปลีกเวลามาคุยด้วยก่อน) เมื่อสัมผัสเส้นผม จึงได้รู้ว่าสภาพของเส้นผมเรานั้นอ่อนแอมาก และฟังผ่านการทำสีผม จึงแนะนำแก่ลูกค้าว่า ยังไม่ควรทำอะไรมากกับเส้นผมในตอนนี ถ้าจะให้ดี ควรเป็นช่วงของการบำรุงเส้นผมก่อน (ซึ่งราคาของการยืดผมแพงกว่าการอบไอน้ำเส้นผมมาก) เค้าจึงตกลง และนั่งรอ เมื่อถึงคิวการทำผมให้เค้า จึงได้มีโอกาสคุยกัน เค้าจึงบอกว่า จริงๆ แล้ววันนั้น รู้สึกกลุ่มใจเรื่องเส้นผมมาก แต่พอได้คุยกับดิฉันแล้วรู้สึกดี และมีความหวังว่า ผมของเค้าจะกลับมาดีขึ้นในเร็ววันนี้ เพราะปกติ ที่ทำผมที่ร้านไหนๆ นั้น ช่วงทำผมไม่เคยมาใส่ใจในเรื่องเหล่านี้เลย เพียงแต่รอฟังอย่างเดียวว่าลูกค้าอยากทำอะไร ไม่ได้ให้คำแนะนำแบบนี้ จากวันนั้น ถึงวันนี้ ลูกค้าท่านนี้ก็ ได้มากลายมาเป็นลูกค้าประจำ และมีเส้นผมที่สวยงามจนทุกวันนี้ พร้อมด้วยเพื่อนพ้องอีกมากมาย แม้ร้านดิฉันจะอยู่ห่างจากที่พักของพวกเขาเค้าก็ตาม

กรณีศึกษาที่ 46: วันนั้นฉันก็ทำงานตามปกติเหมือนทุกวัน แต่ฉันสังเกตเห็นเด็กผู้หญิงคนหนึ่ง อายุประมาณ 20 ต้นๆ สวมเสื้อยืด กางเกงขาสั้น รองเท้าแตะ เดินไปเดินมา ผุดลุกผุดนั่งอยู่ในธนาคาร ซึ่งวันนั้นเป็นวันที่ลูกค้าที่ธนาคารเยอะมาก พนักงานไม่มีเวลาสนใจเธอ หรือไม่ได้สังเกตเห็นอาการผิดปกติของเธอเลย ฉันสังเกตเห็นอาการรอนรนนั้นจึงพยายามมอง เพื่อว่าบางที่เธออาจจะต้องการความช่วยเหลือ และก็เป็นอย่างนั้น เธอมองเห็นฉันและเดินเข้ามาด้วยท่าทางรอนรน พร้อมพูดว่า “ทำไมเงินโอนมาไม่เข้าบัญชี หนูจะทำไมดิคะพี่” ฉันจึงเช็คบัญชีให้เธอ ปรากฏว่าไม่มีรายการโอนเงินใดๆทั้งนั้น จึงแจ้งเธอไปว่าไม่มีเงินโอนมา เธอยิ่งรอนรนพูดจาวนไปวนมา แต่พอจะจับใจความได้ว่า เธอเปิดบัญชีที่สาขาหนึ่งในเมือง เพื่อที่จะให้แฟนโอนเงินเข้ามา และเมื่อวานนี้แฟนเธอโทรมาบอกว่าได้โอนเงินมาให้เธอเนื่องจากนัดโอนบ้านกับโครงการบ้านจัดสรร เธอจึงนำสมุดบัญชีไปเช็คเพื่อถอนเงินมาจ่ายค่าบ้าน แต่กลับไม่มีเงิน เธอถามพนักงานที่สาขานั้นเค้าก็ตอบเช่นเดียวกันว่าไม่มีเงิน เธอรอนรนมากกลับไปโทรต่อว่าแฟน แต่แฟนเธอยังยืนยันว่าโอนเงินมาแล้ว ฉันจึงสอบถามต่อทราบว่า แฟนเธอโอนเงินมาจากประเทศอังกฤษ ซึ่งมันต้องใช้ระยะเวลา ไม่ใช่โอนเงินแล้วถึงทันที จึงเช็คไปที่ส่วนต่างประเทศเพื่อทราบจำนวนเงิน และเวลาที่เงินจะโอนเข้าบัญชี เธอดีใจมากที่รู้ว่าจะได้เงินทันเวลาจ่ายค่าบ้าน และรู้สึกดีกับฉันมากๆที่ช่วยเหลือเธอ หลังจากนั้นเวลาแฟนเธอจะโอนเงินมาให้ ก็จะเข้ามาหาฉัน มาเปิดบัญชีเพื่อที่จะให้ฉันได้ดูแลเธอ เวลาแฟนเธอมาเมืองไทยก็พามาแนะนำให้ฉันรู้จัก เธอมีปัญหอะไรไม่ว่าจะเกี่ยวกับธนาคารหรือเรื่องส่วนตัว เธอก็มักจะมาปรึกษาฉัน ฉันก็

พยายามรับฟัง ช่วยได้บ้างไม่ได้บ้าง ก็แนะนำเธอไป ทุกวันนี้เรารู้จักกันมาหลายปี เธอกลายเป็นเหมือนเพื่อนคนหนึ่ง เธอมีบัญชีฝากไว้กับฉันหลายสิบล้าน ไม่ว่าฉันจะแนะนำอะไร เธอก็จะเชื่อและเห็นดี เธอบอกว่าฉันว่าดีเธอก็ว่าดี

กรณีศึกษาที่ 47: ลูกค้าเปิดแพคเกจ ที่ BIG C นานแล้ว และติดต่อกลับมาเพื่อนัดวันถ่ายภาพ แต่เราเป็นคนรับสายพอดี ในขณะที่ พนักงานที่รับผิดชอบลูกค้าCaseนี้ได้ลาออกไปแล้ว ลูกค้าได้นัดวันถ่ายภาพในวันที่Sale ของเรา Outsideกันหมด เราจึงได้เป็นคนเป็นคนดูแลลูกค้าในวันถ่ายภาพเอง โดยที่ลูกค้าไม่รู้ว่าเป็นเจ้าของ พอถึงวันเลือกภาพ ลูกค้าเอ่ยปากขอซื้อภาพเพิ่มจากแพคเกจอีก 100,000 บาท โดยที่แทบจะไม่มีการต่อรองอะไรมาก ซึ่งลูกค้าได้อัลบั้มเรา 3 เล่มเท่านั้น ลูกค้าที่มาถ่ายรูปซึ่งมีคุณแม่คนเดียวกับลูกๆอีกสามคน ได้มีการคุยกันถึงความรู้สึกในคุณค่าของภาพ (แม่) เพราะตัวเราเอง แม่ได้เสียชีวิตไปแล้ว แต่ไม่มีภาพแม่ติดตัวไว้สักใบเลย เราก็ได้เล่าให้ลูกค้าฟัง พอวันซื้อภาพ ลูกค้าก็ตัดสินใจซื้อภาพ เอ่ยปากขอซื้อเองเลยในราคา 100,000 บาท แต่เมื่อมีการติดต่อกับลูกค้ารายนี้หลายครั้งทำให้ลูกค้ารู้ว่าเราเป็นเจ้าของ ก็ทำให้มีการต่อรองหลังจากลูกค้าชำระเงินมาแล้วนิดหน่อย

กรณีศึกษาที่ 48: ผมได้ไปทำงานรับเหมาก่อสร้างเอกชนงานหนึ่ง ซึ่งมีการออกแบบทางสถาปัตยกรรมที่ออกมาได้สวยงามและลงตัวมาก ในทางวิศวกรรม การก่อสร้างเป็นงานที่ต้องคำนึงถึงความแข็งแรง ปลอดภัย ตลอดจนคำนึงถึงประโยชน์การใช้งาน เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เมื่อเริ่มทำการก่อสร้างเนื่องจากมีสิ่งปลูกสร้างเดิมอยู่ก่อน และทางเจ้าของก็ต้องการให้ปรับแบบก่อสร้างที่ออกไว้แล้วให้เข้ากันกับสิ่งปลูกสร้างที่มีอยู่ โดยไม่ได้ให้ทางสถาปนิกกลับไปแก้แบบ แต่ให้ทางผมปรับแบบให้เข้ากับหน้างานจริง และปัญหาอีกอย่างหนึ่งคือทางเจ้าของต้องการใช้วัสดุที่มีอยู่แทนวัสดุที่ทางสถาปนิกออกมา ทำให้ผมต้องคอยหาทางแก้ไขให้กับช่างที่หน้างานตลอดเวลา เพราะช่างไม่มีอำนาจในการตัดสินใจปรับแบบ ผม ต้องคอยประสานงานระหว่างเจ้าของงานและทางสถาปัตย์อยู่ตลอดเวลาว่าจะมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ความสวยงามโดยรวมหรือไม่ สิ่งไหนที่เราควรเปลี่ยน สิ่งไหนควรต่อเติม สิ่งไหนควรที่จะคงไว้เหมือนเดิม ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องคำนึงถึงความแข็งแรง ปลอดภัย และประโยชน์การใช้งาน พร้อมกับคงความสวยงามเดิมไว้ และประหยัดค่าใช้จ่ายด้วย มันเป็นเรื่องที่ยาก และลำบากใจไม่น้อย แต่เมื่องานก่อสร้างเสร็จทุกฝ่ายก็มีความสุข WIN – WIN Solution กันทั้งหมด แต่ซึ่งในใจผมก็ยังแอบคิดอยู่เสมอว่า งานนี้ยังออกมาไม่ดีพอที่จะทำให้ผมพอใจ เพราะเมื่อต้องคอยปรับแก้แบบทำให้งานออกมามีค่ามากกว่าที่ตั้งเวลาไว้ แต่ก็ดีใจที่งานนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และได้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นหลายต่อหลายอย่างมาเป็นบทเรียน หาทางแก้ไข ปรับปรุงให้ตนเองทำงานดีขึ้นต่อไปในอนาคต และในปัจจุบัน กระผมก็ตั้งใจที่ยังได้รับความไว้วางใจจากเจ้าของงานให้ทำงานรับเหมาก่อสร้างงานต่อไป และยังแนะนำลูกค้าเจ้าใหม่ๆให้ผมอีกด้วย

กรณีศึกษาที่ 49: ในวันหนึ่งได้ไปเดินเล่นที่ห้างแฟรี่หลังจากเสร็จธุระที่ขอนแก่นแล้ว ก็ได้เดินเล่นไปเรื่อย ๆ จนถึงแผนกเสื้อผ้าสตรี ก็ได้มองดูหลายยี่ห้อจนในที่สุดก็แวะที่เคาเตอร์ของ ESPADA ซึ่งตอนนั้นก็พอจะรู้จักยี่ห้ออยู่บ้าง สิ่งแรกที่พนักงานขายพุกทักทายกับเราก็คือ สวัสดีค่ะ...เชิญเลือกดูได้เลยนะคะ สนใจตัวไหนลองได้ค่ะ แล้วพนักงานขายคนนั้นก็แนะนำเราไปเรื่อย ๆ ว่าตัวไหนเหมาะกับเรา ตัวไหนไม่เหมาะ ทำให้มีความรู้สึกว่าเขาใส่ใจในตัวลูกค้าดีมาก ในวันนั้นก็เลยซื้อเสื้อ1ตัวและกางเกง1ตัว หลังจากวันนั้นก็ได้ไปที่ห้างแฟรี่อีกครั้งหนึ่ง เพื่อที่ตั้งใจจะไปซื้อเสื้อสูทและกางเกง และเมื่อไปถึงก็ตรงไปที่เคาเตอร์ของ ESPADA ทันที เมื่อพนักงานขายเห็นเราก็รีบเข้ามาต้อนรับและกล่าวสวัสดี และถามว่าวันนี้สนใจตัวไหนเชิญเลือกชมก่อนได้เลยค่ะ กางเกงที่ซื้อไปครั้งก่อนเป็นกางเกงขาสั้น ความยาวพอเหมาะ ทำให้รู้สึกว่าเขาใส่ใจในตัวลูกค้าสามารถจำเราได้ครั้งแรกที่มาใช้บริการ ทำให้เกิดความประทับใจ นับตั้งแต่วันนั้นเป็นต้นมาก็ได้กลายเป็นลูกค้าประจำของESPADAที่ห้างแฟรี่มาโดยตลอดไปเคยเปลี่ยนใจไปซื้อที่อื่นเลยเนื่องจากความใส่ใจของพนักงานนี้เอง ซึ่งสามารถจำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าได้เป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นกางเกงเบอร์ไหน เสื้อเบอร์อะไร แม้กระทั่งครอบครัวที่มากับเราก็มองจำได้

สิ่งที่ได้จากบทเรียน

กรณีศึกษาที่ 50 :วันหนึ่ง มีลูกค้าเข้ามาชมดูสินค้าในร้านของเรา พนักงานขายก็แนะนำสินค้าวิธีการใช้ และดูแลรักษาสินค้า ให้ลูกค้าฟัง จนกระทั่งลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้ากับเรา และได้บอกกับเราว่า ที่ตัดสินใจซื้อสินค้ากับเราเพราะว่า ได้ไปดูสินค้าที่ร้านตรงข้ามแล้ว แต่ว่าพนักงานไม่เอาใจใส่ ขี้เกียจอธิบาย หน้าตาบูดบึ้ง แล้วพอไปหาเจ้าของร้าน ก็ยังไม่สนใจเขาอีก เขาเลยมีความรู้สึก สงสัยว่าร้านนี้คงไม่ยอมขายได้เงินจากเขา จึงไม่มีความกระตือรือร้น ในการขายและบริการ ซึ่งแตกต่างจากร้านเราซึ่งมีบริการหลังการขาย ถ้าลูกค้ามีปัญหาสามารถโทรแจ้งที่ร้าน และทางร้านมีทีมช่างไปบริการลูกค้าถึงบ้านภายใน 24 ชม.หลังจากได้รับแจ้งซ่อม ซึ่งร้านคู่แข่งไม่มีจุดนี้ จึงเกิดความแตกต่างกันขึ้น เราสามารถซื้อใจลูกค้าท่านนี้ได้แล้ว หลังจากนั้นลูกค้าท่านนี้ก็ไปบอกเพื่อนบ้านของเขาว่า มาซื้อของที่ร้านเราเถอะ เอาใจใส่ลูกค้า ยิ้มแย้ม บริการดี เพราะธรรมชาติของคนบ้านนอก ถ้าซื้ออะไรก็ซื้อตามกัน รุ่นเดียวกัน ยี่ห้อเดียวกัน แล้วเพื่อนบ้านก็มาซื้อของจากร้านเราทั้งหมดบ้านค่ะ

กรณีศึกษาที่ 51 :ในอดีตประสบการณ์ที่ผ่านมาเพิ่งจบปริญญาตรี ที่ม.รังสิต ได้ไปขายทุเรียนอบแห้ง ที่มีราคาแพงกระป๋องละ 60 บาท ปริมาณ 20 กรัม ในช่วงแรกผมคิดว่า ร้านค้าที่ขายของในระดับที่ราคาแพง ต้องเป็นร้านที่มีรูปลักษณ์ดี ต้องใหญ่โต แต่ก็ไม่เป็นอย่างที่คิด เพราะช่วงนั้น ไม่มียอดขายเลย ผมคิดว่าผมมองลูกค้าผิดกลุ่มเป้าหมาย เพราะเมืองไทย เป็นเมืองผลไม้มาแล้วและมีราคาถูก การที่จะขาย ทุเรียนอบกรอบ ที่มีราคาแพงนั้น ต้องหาลูกค้าต่างประเทศ เช่น ไต้หวัน จีน ฮองกง สิงคโปร์ ผมจึงไปหาร้านค้าที่มีลูกค้าต่างประเทศ ที่พัทยา

มีร้านหนึ่งซึ่งเป็นห้องแถว ชั้นเดียว 1 ห้องและสินค้าโชว์ในร้านก็ไม่มากนัก เจ้าของร้านเป็นคนพูดเสียงดัง พูดไม่สนใจใคร และของที่ผมเอาไปให้เจ็ยขาย นั้นเป็นของที่เจ็ยมีอยู่แล้ว เจ็ยบอกว่ามีร้านคำสั่งจากกรุงเทพ และเจ็ยก็มีลูกค้าชาวฮ่องกงมากและเจ็ยก็พูดภาษาจีนกวางตุ้งได้เป็นอย่างดี วันที่ไปติดต่ोज็ยมีลูกค้าอยู่มาก ผมรอ 2 ชั่วโมง จึงได้บอกเจ็ยว่า วันนี้ผมมาแนะนำตัวครับ และผมก็ได้มาหาเจ็ยอีก 3 ครั้ง ถึงมีโอกาสได้คุยกัน ถึงได้รู้ว่าเจ็ยเป็นคนใจดี และได้สั่งของจากผมในช่วงแรก อาทิตย์ละ 30,000 บาท ต่อมาก็สั่งสัปดาห์ละ 80,000 บาท เป็นเงินสด

กรณีศึกษาที่ 52 : ปัจจุบัน ดิฉันและพี่สาว ได้ดูแลกิจการธุรกิจก่อสร้างซึ่งเป็นกิจการของครอบครัว มีลูกค้าหลายรายที่เป็นชาวบ้านธรรมดาๆ แต่งตัวธรรมดา แล้วก็ยังมีลูกค้าคนหนึ่งเข้ามาที่ร้าน แล้วบอกว่า อยากสร้างบ้านแต่ไม่มีข้อมูลอะไรเลย ก็เลยถามกลับไปว่าอยากสร้างบ้านแบบไหน มีช่างหรือยัง เขาก็บอกว่ายังไม่มาซื้ออะ แค่ออกราคาแนะนำ เราก็บอกว่าเป็นอะไร ก็ให้คำปรึกษาไปตามที่เขาต้องการ พอกลับไป ประมาณ 1 อาทิตย์ เขาก็กลับมาพร้อมกับลูกสาว ซึ่งลูกสาวก็ถามเกี่ยวกับสินค้าที่เรามี และลูกสาวเป็นคนเรื่องมาก แต่เราก็ให้คำปรึกษาอย่างใจเย็น และสุดท้ายก็ตกลงสั่งของจากเรา ตอนแรกไม่คิดว่าเขาจะมาสั่งซื้อสินค้ากับทางร้านเราแล้ว เพราะรู้สึกว่าเขาเปรียบเทียบราคามาหลายร้านแล้ว ซึ่งสินค้าบางอย่างเราก็ถูกกว่าร้านคู่แข่ง และสินค้าบางอย่างก็แพงกว่าร้านคู่แข่ง แต่เขาก็บอกว่าเขาสั่งสินค้ากับเราเพราะเราให้บริการดี และแนะนำสินค้าดีมาก ซึ่งเขารู้สึกประทับใจและสั่งสินค้ากับทางร้านเราตลอดมา ซึ่งไม่นานลูกสาวเขาก็กลับมาพร้อมกับแฟนชาวต่างชาติ และบอกว่าแฟนเขาต้องการให้ซื้อสินค้ากับทางร้านเราจนก่อสร้างบ้านเสร็จ เพราะเขาบอกว่าร้านเราให้คำแนะนำดี ราคาไม่แพง ถึงจะรู้ว่าเขาเป็นชาวต่างประเทศก็คิดราคาไม่แพง ไม่เหมือนกับร้านอื่น ๆ ซึ่งเขาเคยเจอมา เพราะเราบอกว่าไม่ต้องห่วงเรื่องราคา เพราะเราจะคิดราคาขายสินค้าทุกอย่าง และเขาก็แนะนำคนในหมู่บ้านของเขามาซื้อสินค้ากับทางร้านเราด้วย

กรณีศึกษาที่ 53 : วันที่ดิฉันกลายเป็นลูกค้าประจำของร้านขายเสื้อผ้าแห่งหนึ่ง วันนั้นเป็นวันที่อากาศแจ่มใสมาก และที่สำคัญวันนั้นเป็นวันที่เงินเดือน และโบนัสของดิฉันออกพร้อมกันอีกด้วย ขณะที่เดินเลือกซื้อเสื้อผ้ามีร้านเสื้อผ้าอยู่หนึ่งร้านที่หน้าร้านมีเสื้อผ้าแฟชั่นใหม่ล่าสุดเหมือนดังที่มีในนิตยสาร วันนั้นเจ้าของร้านนั่งอยู่ภายในร้าน ในมุมที่ลูกค้ามองเห็นได้ชัด โดยเจ้าของร้านแต่งกายทันสมัยเหมือนแบบเสื้อผ้าในร้าน ขณะที่ลูกค้าเดินชมสินค้า เจ้าของร้านก็ไม่ได้เดินตามติดแต่อย่างใด เพียงปล่อยให้ลูกค้ามีเวลาในการเดินเลือกสักพัก จากนั้นจึงเข้ามาไต่ถามว่าสนใจตัวไหนสามารถลองใส่ดูได้ใส่แล้วชอบจึงค่อยซื้อ พร้อมนำแบบเสื้อในนิตยสารมาเปิดให้ลูกค้าดูแบบเสื้อที่มีในร้านเหมือนแบบเสื้อที่ลงในนิตยสาร(ซึ่งทำให้ลูกค้ารู้สึกภูมิใจว่าตนมีรสนิยมที่ทันสมัย) พร้อมแนะนำว่าหากลูกค้าเลือกซื้อเสื้อตัวนี้ควรใส่กับกระโปรงแบบใด เครื่องประดับแบบใด วันนั้นดิฉันอุดหนุนสินค้านั้นซะจนกระเป๋าเบาโหวงเลยที่เดียว ทั้งยังกลายเป็นลูกค้าประจำอีกด้วย หากผ่านไปเดินย้านั้นคราวใดก็มักจะอดใจไม่ได้ที่จะ

แวะเข้าไปอุดหนุน

กรณีศึกษาที่ 54 : ได้มีคนารู้จักมักคุ้นกับฉัน 2 คน ซึ่งเขาทั้ง 2 ก็เป็นสมาชิกธุรกิจ Amway และได้มาแนะนำและเชิญฉันเข้าร่วมเป็นสมาชิกเช่นกัน ฉันรู้สึกลำบากใจมากกับการที่สมัคร เพราะทั้ง 2 คนเป็นคนสนิทด้วย แต่การแนะนำของเขาทั้ง 2 ไม่เหมือนกัน โดยพี่เอ จะแนะนำ แต่ผลประโยชน์ทางธุรกิจที่ฉันจะได้หากมีการสมัครเป็นทำยอดขายได้ แต่ในขณะที่เดียวกัน น้องบี จะแนะนำไปอีกแบบคือ แนะนำให้เห็นคุณสมบัติของสินค้า ได้ลองใช้สินค้า โดยไม่พูดถึงการสมัครสมาชิกเลย จนผ่านพ้นช่วงที่ฉันได้ทดลองใช้สินค้าแล้ว น้องบีจึงได้พูดการแนะนำให้คุณอื่นได้ใช้สินค้าต่อ แต่ให้แนะนำแบบมีผลรายได้ ทำให้ฉันเห็นว่า การเห็นคุณค่าของสินค้าที่ตนเองต้องการจะแนะนำเป็นสิ่งแรกจะทำให้การดำเนินธุรกิจนั้นประสบความสำเร็จ ฉันจึงเชื่อมั่นและสมัครเป็นสมาชิกกับน้องบี บทเรียน การทำธุรกิจควรจะพูดคุยถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจริงแบบเป็นรูปธรรม และไม่ควรพูดในสิ่งที่เป็นนามธรรมมากเกินไป รวมถึงการไม่พูดถึงแต่ประโยชน์ของตนเป็นส่วนใหญ่

กรณีศึกษาที่ 55 : เหตุการณ์ เกิดเมื่อประมาณ พ.ศ.2547-48 หลังจากที่ผมลาออกจากการประจำใน กทม. ผมมีโอกาสดำเนินทางไปประเทศบาหลีเรณ อยู่บ่อย ๆ ประเทศนี้ อยู่ในตะวันออกเฉียง เป็นเกาะเล็ก ๆ มีคนไทยอาศัยอยู่เยอะมาก ทำให้เกิดมีร้านค้าที่นำสินค้าจากประเทศไทยไปขาย เปิดอยู่หลายร้าน โดยมีทั้งคนไทยที่เป็นเจ้าของเองและคนแขก ในตอนแรกผมไม่ได้ตั้งใจจะนำสินค้าไปขาย เพียงแค่อยากจะไปเที่ยวช้อปปิ้ง แต่เมื่อไปหลาย ๆ ครั้ง ทำให้รู้จักคนไทยที่นั่นมากขึ้น มีอยู่ครั้งหนึ่งกำลังจะเดินทางไปบาหลีเรณ ก็มีคนรู้จักกันที่บาหลีเรณ โทรมาสั่งให้เอาสินค้าพวกสบู่ ยาสีฟัน ไปขายให้กับเจ้าของร้านค้าที่นั่นด้วย ครั้งนั้นผมออกเงินซื้อของไปก่อน เมื่อไปถึงบาหลีเรณเจ้าของร้านค้าที่สั่งของกับผมก็มารับที่สนามบิน เจ้าของร้านค้าคนนี้ อายุประมาณเดียวกับผม เราคุยกันบนรถจนไปถึงร้านค้า เอาของลง แล้วผมก็ยื่นบิลค่าใช้จ่ายให้ เจ้าบอกจะจัดการให้วันพรุ่งนี้ หลังจากเอาสินค้าลงแล้ว เจ้าก็พาผมไปเที่ยวบาร์ต่อ จนเกือบสว่าง เจ้าสนใจตรงที่ผมเป็นวิศวกร ทำให้มาส่งสินค้าให้เจ้า วันรุ่งขึ้นก็มารับเงินพร้อมได้รายการสินค้าอันใหม่ให้นำมาในครั้งหน้าด้วย นั่นเป็นครั้งแรกที่ผมเริ่มทำธุรกิจนี้ ทุกครั้งที่ผมมาถึงบาหลีเรณ เจ้าก็ปฏิบัติกับผมเหมือนครั้งแรก คือมารับที่สนามบิน แล้วพาไปเที่ยวทุกครั้งโดยที่ผมไม่ได้จ่ายเงินเลย เป็นอย่างนี้ตลอด..... จากการที่หิ้วสินค้ามาเอง จนกระทั่งส่งสินค้าทางอากาศ ทำให้ผมรู้สึกถึงการทำธุรกิจส่งออกได้

กรณีศึกษาที่ 56 : ครั้งหนึ่งผมไปท่องเที่ยวเกี่ยวกับกรุ๊ปทัวร์ที่ประเทศจีน โปรแกรมทัวร์ของวันนั้น นอกจากสถานที่ท่องเที่ยวแล้วก็มีรถที่จอดสถานที่ช้อปปิ้งเข้าไปด้วย ซึ่งพวกผมก็ต้องไปอย่างเลี่ยงไม่ได้ และก็ไม่ได้ซื้ออะไรติดไม้ติดมือ จนถึงสถานที่สุดท้ายที่ไปเป็นร้านขายใบชา ก้าวแรกที่เดินเข้าไป ก็แปลกใจเพราะไม่เห็นตัวสินค้า รวมทั้งชั้นวางสินค้าเลย แต่เป็นห้องรับรองขนาด

ใหญ่ พอทุกคนมาถึงพร้อมกัน ทางร้านก็เปิดฉายวิดีโอทัศน์ ให้ความรู้เรื่องใบชา ลักษณะของใบชาที่ดี การเก็บเกี่ยว การเก็บรักษา จากนั้นทางร้านก็พาเดินชมไร่ชาของจริง ชมการเก็บเกี่ยว โรงบ่มใบชา และเมื่อเดินเสร็จ ก็นำมาเข้าห้องชงชา เพื่อนั่งพักและชมการสาธิต และได้ชิมรสชาติชาหลากหลายชนิด จากตอนแรกที่ไม่คิดว่าจะซื้อ แต่ประสบการณ์ที่ได้รับ ทำให้รู้สึก รวมไปถึงบรรยากาศ นำไปสู่การตัดสินใจซื้อในที่สุด

กรณีศึกษาที่ 56 : งานที่ผมทำเป็นงานออกแบบ-เขียนแบบบ้าน โดยเป็นหน่วยงานวิจัยของมหาวิทยาลัย ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่ให้คำแนะนำและเขียนแบบให้แก่ประชาชนทั่วไป มีอยู่วันหนึ่งผมไปนั่งกินกาแฟ และได้พบชายหญิงคู่หนึ่งนั่งกินกาแฟอยู่ หน้าตาพวกเขาคุ้นๆ รู้สึกว่าจะเป็นเพื่อนของเพื่อนจึงเข้าไปทักทาย พูดคุยกัน ช่วงหนึ่งเขาก็คุยเรื่องที่ว่าพวกเขาจะแต่งงานกันแล้วจะสร้างเรือนหอ ผมก็เลยให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องการสร้างบ้าน การวาง Lay out ลักษณะรูปทรงของบ้าน วัสดุที่ใช้ว่าจะลดค่าใช้จ่ายได้อย่างไร เทคนิค-เทคโนโลยีการสร้างบ้านในปัจจุบัน ตอนนั้นผมก็ไม่คิดว่าจะให้เขามาจ้างให้ผมเขียนแบบบ้าน เพราะคิดว่าพวกเขาเป็นเพื่อนของเพื่อน ประมาณสองเดือนเขาก็โทรศัพท์หาผม โดยเขาได้เบอร์มาจากเพื่อนของผม และเขาก็บอกว่าอยากให้ผมเขียนแบบให้เพราะเขาบอกว่าไปให้หลายบริษัทออกแบบแล้วไม่ถูกใจ และคิดว่าให้ผมที่ได้คุยกันวันนั้นคงจะออกแบบบ้านได้ถูกใจพวกเขา ผมฟัง Concept แล้วก็เขียนส่งไปให้เขา เขาถูกใจมาก จากนั้นเขาก็โทรมาหาผมอีก บอกว่าอยากให้เขียนแบบบ้านให้เขาอีก ซึ่งมารู้ในภายหลังว่าเขาเป็นเจ้าของธุรกิจบ้านจัดสรร ทุกวันนี้ก็มีการติดต่องานจากพวกเขาเข้ามาเรื่อยๆ

กรณีศึกษาที่ 57 : เมื่อ 3 ปีก่อนวันนั้นเป็นเสาร์โดยปกติแล้วผมจะนัดเพื่อนๆ ไปออกรอบตีกอล์ฟกันแต่เสาร์นั้นเพื่อนๆ ไม่มีใครว่างกัน ตื่นเช้ามาผมจึงขับรถไปที่สนามกอล์ฟคนเดียวไปหาควนกอล์ฟเอาข้างหน้า และเป็นความโชคดีของผมซึ่งพี่ๆ เขามาออกรอบกันสามคนผมจึงขอร่วมกวนไปด้วย ในระหว่างเล่นกอล์ฟอยู่นั้นก็จะคุยกับพี่เขาเรื่องกอล์ฟ เรื่องส่วนตัว รวมถึงเรื่องธุรกิจที่เขาทำอยู่ พี่เขาบอกว่าทำเป็นธุรกิจตัดเย็บกางเกงส่งออกไปยังต่างประเทศ และคุยกันเรื่องอื่นไปเรื่อยๆ เช่น เรื่องการใช้บริการกับธนาคารเป็นอย่างไรบ้าง ซึ่งผมก็ทำงานธนาคารผมพูดถึงการบริการธนาคารด้วย แต่ก็ไม่ได้ขอให้พี่เขามาใช้บริการกับธนาคาร หลังเล่นกอล์ฟเสร็จก็แยกกันไป แต่ก็ได้นัดเล่นกอล์ฟกันเรื่อยๆ รู้สึกว่าเล่นด้วยกันแล้วมีความสุข สนุกสนาน และเล่นกอล์ฟกันจนสนิทสนมกัน หลังจากนั้นพี่โอนบุญขึ้นมาจากธนาคารอื่นมาใช้บริการกับธนาคารแต่เพียงธนาคารเดียวจนถึงปัจจุบัน

กรณีศึกษาที่ 58 : เรื่องมีอยู่ว่า ในปี พ.ศ. 2548 มีการปรับเขตการขายจากเขตภาคตะวันออกมาอยู่เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และต้องเข้าไปพบลูกค้ารายใหญ่ ซึ่งมียอดขายเฉลี่ยประมาณ 40% ของเป้าหมายการขาย แต่ก็ทราบถึงเนื้อหา เรื่องผู้แทนเขตคนเก่าได้สร้างปัญหาเอาไว้ จึงทำการบ้านไว้ก่อน และเมื่อได้เข้าไปพบลูกค้า พอแนะนำตัวว่าเป็นผู้แทนของบริษัท ก็

ถูกลูกค้าโยนนามบัตรใส่หน้า จึงทำใจเย็น และพยายามพูดคุยเรื่องทั่วไปก่อน รับฟังปัญหาต่างที่เกิดขึ้น ซึ่งบางประเด็นเราทำการบ้านมาแล้ว แต่บางประเด็นก็เพิ่งทราบ ก็ได้รับปากลูกค้าว่าจะพยายามแก้ไข ใช้เวลาประมาณ 3 ชั่วโมง ที่นั่งรอและพูดคุยถึงปัญหาต่างๆอีกประมาณหนึ่งชั่วโมง แล้วจู่ๆลูกค้าก็สั่งสินค้าแบบง่าย ๆ ทั้งที่ยังไม่ได้ทำการแก้ไขปัญหาในหลาย ๆ ประเด็นเลย ซึ่งยอดสั่งซื้อสินค้าที่เขาสั่งมา มีค่าประมาณ 80% ของเป้าหมายในเดือนนั้น

กรณีศึกษาที่ 59 : เมื่อตอนที่เข้ามาสมัครเรียน MBA มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผมไม่มีข้อมูลอะไรเลย รู้แต่ว่าป้ายโฆษณาที่วงเวียนห้าแยกจังหวัดอุดรธานี จึงโทรเข้ามาสอบถามเจ้าหน้าที่ก็ได้รับคำแนะนำที่ดีอธิบายขั้นตอนการสมัครอย่างละเอียด เพราะผมมีคำถามมากเนื่องจากงานที่รับผิดชอบอยู่ต้องเดินทางตลอดจึงกลัวว่าจะไม่สามารถเรียนจนจบหลักสูตรถ้าต้องเปลี่ยนงานหรือย้ายเขตการขายไปอยู่กรุงเทพฯ แต่เจ้าหน้าที่คือคุณประพิศได้ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเมื่อมาสอบสัมภาษณ์ อาจารย์ศักดิ์ชัย ผู้สัมภาษณ์อ่านข้อมูลประวัติของผู้สมัครเรียนท่านก็ทราบว่าผมทำงานเป็นพนักงานขายต่างจังหวัด ท่านหวังว่าเราจะมีปัญหาเรื่องการบริหารเวลาก็ยังให้คำแนะนำและยังยกตัวอย่างของรุ่นพี่ที่ MBA ซึ่งทำงานแบบเดียวกันที่ประสบความสำเร็จในการเรียนและการงานไปแล้ว ทำให้ผมตัดสินใจที่จะเรียนต่อโดยไม่ลังเลเลย

กรณีศึกษาที่ 60 : ดิฉันเคยทำงานขายโทรศัพท์และอุปกรณ์เสริมโทรศัพท์มือถือ หน้าที่คอยให้คำแนะนำและขายสินค้าต่อลูกค้าทั่วไป ทางร้านจะมีการออกบูธตามงานแสดงสินค้าอยู่เป็นประจำ ครั้งหนึ่งมีลูกค้าเข้ามาถามซื้อ หูฟัง Bluetooth , ซองหนังและชุดหูฟัง ลักษณะลูกค้าท่านนี้เป็นคนง่าย ดิฉันให้ข้อมูลอุปกรณ์แต่ละตัว และได้ถามว่าชุดหูฟังที่แถมมากับเครื่องยังใช้ได้หรือไม่ ลูกค้าตอบว่า “ ยังใช้ได้แต่ผมแค่ซื้อไปเผื่อไว้ ” ดิฉันจึงแนะนำว่าเราจะมีการออกบูธเสมอ เอาไว้ท่านเห็นว่าจำเป็นแล้วจึงค่อยมาซื้อดีกว่าไหม ลูกค้าพอใจในคำแนะนำ และหลังจากนั้นเขาก็เป็นลูกค้าประจำ และเพิ่งรู้ว่าเขาทำธุรกิจที่มีการซื้อมือถือ คราวละ 5 – 10 เครื่อง เขาก็จะสั่งซื้อกับเราโดยตลอด เขาบอกว่าเขารู้สึกว่าเราจริงใจกับลูกค้าไม่หวังแต่จะขายของให้มากๆ เหมือนเจ้าอื่น ๆ

กรณีศึกษาที่ 61 : ผมทำงานเป็นสถาปนิกอิสระและ 3dvisualizer ปกติผมทำงานจะนิยมความสมบูรณ์แบบมาก คือเวลาออกแบบแล้วต้องแสดงแบบกับลูกค้า(แบบภายใน) ผมจะทำภาพบรรยากาศให้เหมือนกับห้องนั้นใหม่ๆ ยังไม่มีคนใช้งานมาก่อน จนเมื่อ 2 ปีที่แล้วได้รับโปรเจกต์ออกแบบภายในคอนโดแห่งหนึ่งแถวสุขุมวิท ลูกค้าเป็นชาวต่างชาติ ก็ทำงานตามปกติแต่ทำงานบ่อยมากเพราะเขาบอกว่ามันก็สวยดีแต่มันเหมือนขาดอะไรบางอย่างไป จนต้นมาตอนเช้าผมไปนั่งจับกาแฟริมหน้าต่าง แสงแดดลอดช่องหน้าต่างสวยงามมาก บรรยากาศในห้องสวยงามมาก อยากให้ลูกค้าได้สัมผัสบรรยากาศแบบนี้ ห้องที่มีอารมณ์ มีความรู้สึกของมนุษย์ นอกจากความสวยของห้อง ผมจึงรีบแก้แบบโดยใส่ความเป็นมนุษย์เข้าไป จงใจให้แบบไม่

สมบูรณ์แบบ เช่น ผ้าปูก็เขียนยับๆ มีแสงแดดยามเช้าลอดผ่านหน้าต่าง มีหนังสือที่ถูกเปิดอ่านวางบนเก้าอี้ มีถ้วยกาแฟ 2 ถ้วยที่ถูกจิบไปแล้ว พอให้ลูกค้าดูเขาก็ชอบ ปัจจุบันผมสามารถจบงานของผมได้เร็วขึ้นทุกๆ ที่ตัวห้องก็เป็นแบบเดิม

กรณีศึกษาที่ 62 : วันนั้นผมไม่สบายมีอาการปวดข้อเท้าเดินไม่ถนัด ซึ่งอาการนี้เป็นอยู่ 2 วัน ผมคิดว่าอาการปวดไม่น่าจะหายเอง จึงไปพบแพทย์ที่คลินิกเพื่อรักษา หลังจากตรวจแล้วคุณหมอก็บอกว่าไม่ได้เป็นอะไรมากให้ยาแก้ปวดเสามาทาน ผมได้มองที่เคาเตอร์เห็นว่าไม่มีอะไรวางอยู่เลยจึงเดินไปที่รถหยิบเอาปฏิทินตั้งโต๊ะมาให้ แล้วก็บอกกับพนักงานว่าขออนุญาตวางปฏิทินไว้ดูเผื่อไว้หน้าคนไข้ ขณะเดียวกันคุณหมอก็ก็นั่งออกมาเห็น แล้วก็บอกว่าอยากได้พอดี ผมก็บอกว่าหากมีอะไรจะให้ผมมาบริการก็โทรเรียกได้ ต่อมาคุณหมอก็ก็นั่งมาหาให้ไปพบที่บ้านแล้วได้พูดคุยในหลายๆ เรื่องคุณหมอก็ก็นั่งถามว่าช่วงนี้มีโครงการอะไรใหม่ ผมก็ตอบว่ามีโครงการออมเงินในแบบประกัน เมื่อได้ฟังแล้วก็ตกลงเข้าโครงการเป็นลูกค้าทันที

กรณีศึกษาที่ 63 : วันนั้นดิฉันไปใช้บริการที่ร้านจำหน่ายเทป, ซีดี, ดีวีดีแห่งหนึ่ง แล้วดิฉันก็ซื้อสินค้าที่ร้านนี้มาตลอด ย้อนไปวันนั้น มีเหตุการณ์ ดังนี้

- พนักงานชาย กล่าวทักทายสวัสดิ์ครับ
 - พนักงานชายถามว่าต้องการสินค้าอะไร พร้อมเดินออกมาจากเคาน์เตอร์ และแนะนำสินค้าว่ามีซีดีใหม่มาใหม่บ้าง และแนวเพลงประมาณไหน
 - พนักงานชายแกะสินค้าให้ทดลองฟัง แจงว่าให้ลองฟัง เพราะหลายๆ ไม่ซื้อไม่เป็นไร (สินค้าชิ้นนี้ไม่มีตัวอย่าง ถ้าดิฉันไม่ซื้อ พนักงานชายคนนั้นต้องจ่ายเงินซื้อเอง)
 - ดิฉันถามพนักงานชายว่ามีสินค้าใดจะออกวางขายเมื่อไรบ้าง พนักงานชายกอดูในคอมพิวเตอร์ พร้อมนำเอกสารมาให้ดู
 - พนักงานชายเอาโปรสเตอร์นักร้องที่มีไว้แจกมาให้เลือก ถามว่าดิฉันจะเอาหรือไม่
 - พนักงานชายเก็บสินค้าที่ดิฉันเคยสอบถามเมื่อคราวก่อนไว้ให้ดิฉัน ซึ่งสินค้านั้นส่งมาให้ทางร้านชาย 5 ชิ้น และที่ชั้นวางสำหรับชายก็ไม่มีแล้ว
- จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ดิฉันเป็นลูกค้าประจำของร้านนี้ มาโดยตลอด

กรณีศึกษาที่ 64 : วันนั้น มีพ่อกับลูกชาย อยู่ ม.1 เข้ามาบอกว่าจะซื้อ Dictionary ดิฉันก็พาทั้งสองคนเข้าไปเลือก ลูกชายบอกว่ารู้แต่สีหน้าปก เล่มบางๆ แต่ไม่มี Dictionary แบบเล่มบางๆ แน่นอน ดิฉันก็พยายามถามลูกชาย แล้วก็โชว์ทุกๆ แบบที่เป็น Dictionary เสนอทางเลือกให้ว่าจะเอาเล่มอื่นหรือไม่ ลูกชายยืนยัน บอกว่ามีรูปมากกว่านี้แน่นอน ดิฉันเลยพาพ่อกับลูกชายไปดูหนังสือทุกแบบที่อยู่ในหมวดภาษาอังกฤษสำหรับเด็ก ซึ่งใช้เวลาพอสมควร สุดท้ายแล้วจริงๆ ก็คือว่าสิ่งที่ลูกชายต้องการคือ หนังสือภาพคำศัพท์ ไม่ใช่ Dictionary คุณพ่อประทับใจมาก บอกว่า “ขอบคุณมากครับที่อุตส่าห์หาให้จนเจอ” จากนั้นดิฉันก็นำหน้าให้ลูกค้าสมัครเป็น

สมาชิก เพราะลูกค้าก็ได้รับส่วนลดทันที และหนังสือมีราคาแพงด้วย จากนั้นเค้าก็สมัครเป็นสมาชิกของเรา แล้วบอกว่าจะมาใช้บริการอีกแน่นอน

กรณีศึกษาที่ 65 : เรื่องเกิดขึ้นเมื่อประมาณ 3 ปีที่ผ่านมา ตอนผมช่วยพ่อขายต้นไม้ที่สวนเกษตร มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปกติผมจะใส่เสื้อสีแดงทุกครั้งที่ขาย มีความรู้สึกว่าการที่เราใส่เสื้อสีแดงขายต้นไม้ มักจะขายได้ดีเป็นหน้าเทท่า อาจเป็นเพราะว่าเสื้อสีแดงของเราตัดกับต้นไม้ที่เป็นสีเขียวอย่างเห็นได้ชัด ทำให้เราดูเด่นกว่าคนขายร้านอื่น จึงเป็นการดึงให้ลูกค้าสนใจร้านเรา วันนั้นก็เช่นกัน ประมาณบ่ายโมงกว่า ผมก็ใส่เสื้อสีแดงไปขายต้นไม้เช่นเคย มีผู้หญิงวัยกลางคนท่านหนึ่ง เดินเข้ามาในร้านผมเพื่อถามซื้อต้นไม้ เขาออกตัวเลยว่าเขาไม่มีความรู้เรื่องต้นไม้เลย ไร้จักพันธุ์ไม้ บังเอิญเขาไปเห็นต้นไม้ชนิดนี้ในหนังสือเล่มหนึ่ง แต่ไม่ได้หยิบหนังสือเล่มนั้นติดมือมาด้วย ผมจึงบอกให้เขาอธิบายลักษณะของต้นไม้ให้ผมฟัง จะได้ช่วยกันนึกว่าเป็นต้นไม้ชนิดใด อธิบายกันอยู่นานก็ยังไม่สำเร็จ ทำอย่างไรดี? ผมนึกขึ้นมาได้ว่าหลังรถผมมีหนังสือรวบรวมพันธุ์ไม้อยู่เล่มหนึ่ง ผมจึงนำมาให้ลูกค้าเปิดดู เผื่อว่าจะมีต้นไม้ที่เขาต้องการและเกิดไอเดียได้ผลครับ มีพันธุ์ไม้ที่เขาต้องการในหนังสือเล่มนั้น แต่....."ต้นไม้ชนิดนั้นร้านของผมไม่มีขาย" ลูกค้าต้องการต้นไม้วันนี้ เพื่อไปเป็นของขวัญให้ญาติผู้ใหญ่ ไม่รู้จะทำยังไงดี สุดท้ายผมจึงแนะนำให้ลูกค้าท่านนี้ไปซื้อต้นไม้ร้านข้างๆซึ่งมีต้นไม้ชนิดที่ลูกค้าต้องการ ขณะนั้นยอมรับว่าเสียขายลูกค้ามาก แต่ผมคิดว่าเมื่อเราให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการไม่ได้ ก็ควรที่จะช่วยลูกค้าแก้ไขปัญหาดีกว่า อาทิตย์ต่อมาผมมาขายต้นไม้ด้วยเสื้อสีแดงอีก ลูกค้าท่านเดิมกลับมาซื้อต้นไม้ร้านผมอีก เขาซื้อต้นไม้ผมไปเยอะมากถึงเกือบ 30 ต้น โดยไม่ต่อราคาสักคำ ลูกค้าท่านนั้นกล่าวกับผมว่า เขาฟังพอใจผมมากที่ช่วยเขาแก้ปัญหาในครั้งก่อน หากเป็นร้านอื่นที่เขาเจอมาหากไม่มีของที่ลูกค้าต้องการ จะเชียร์ให้ซื้อสินค้าอื่นไปแทน แต่เราไม่เข้ซ้ำเขา อีกทั้งช่วยแก้ปัญหาให้เขาอีกด้วย ซึ่งลูกค้ารายนี้เป็นลูกค้าประจำของร้านผมมาจนถึงปัจจุบัน