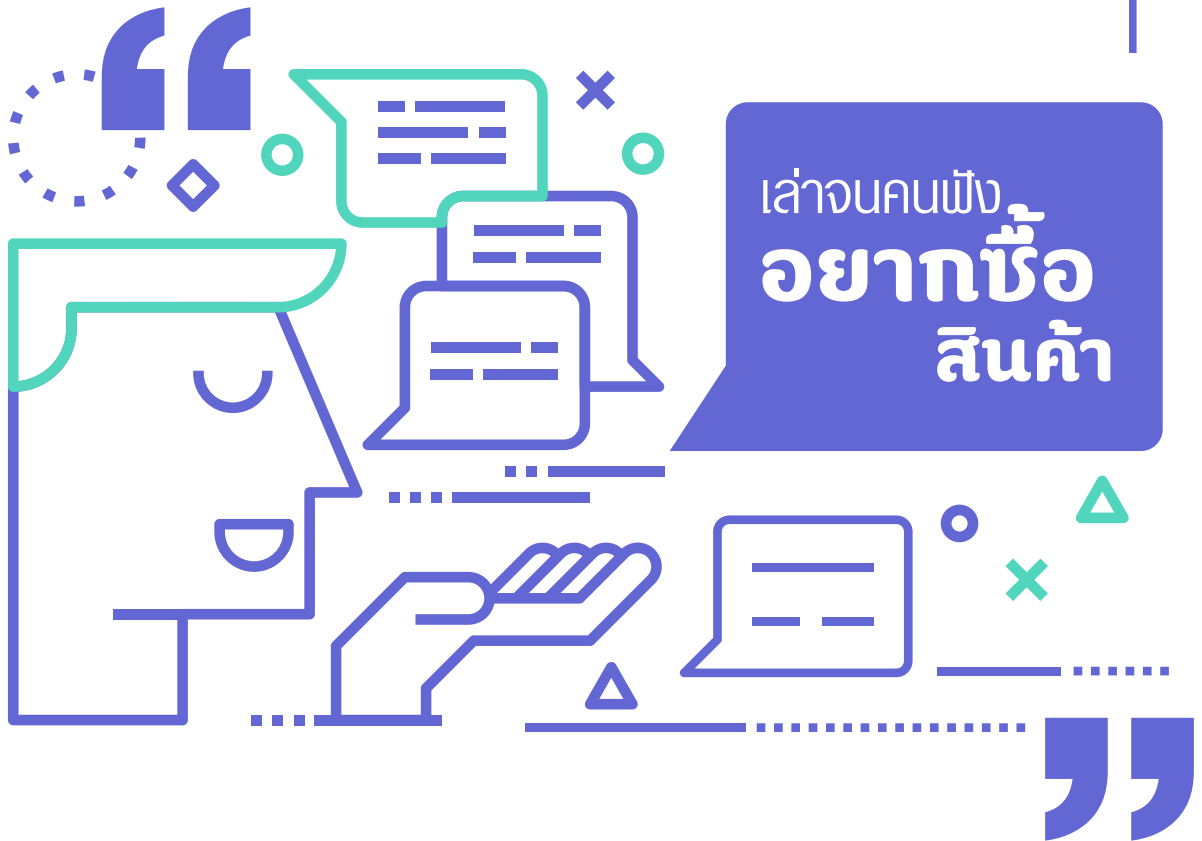


เรื่องเล่า จาก
ห้องอบรม



เล่าจนคนฟัง
อยากซื้อ
สินค้า

ดร.ต่อเกียรติ น้อยสำลี
tawkiat.noi@gmail.com

การเล่าเรื่อง
เป็นอีกหนึ่งหัวข้อสำคัญ
ของหลักสูตร
*Idea Generation and
Value Creation*

ที่เน้นสอนผู้เรียน ให้สามารถสื่อสาร
ข้อมูลสำคัญให้คนฟังจดจำ และโน้มน้าว
ให้คนฟังเกิดมุมมองแนวคิด หรือพฤติกรรม
ตามที่ผู้เล่าคาดหวัง ผ่านกระบวนการ
สร้างเรื่องราว และเทคนิคการใช้ภาษา
เปรียบเทียบ จนคนฟังเห็นภาพ และเข้าถึง
อารมณ์ของเนื้อเรื่อง อย่างลึกซึ้งชัดเจน

อีกทั้งเรื่องราวยังได้รับการปรุงแต่ง
ต่อเติมให้ตรงกับความต้องการลึกๆ ของคนฟัง
จึงไปกระตุ้นให้คนฟังเกิดความอยากได้ อยากลอง
อยากเห็น อยากสัมผัส อยากกิน หรืออยากซื้อ



ตัวอย่าง

ใส่ใจความต้องการ ของลูกค้า



เรื่องเล่าวิธีการพัฒนาสินค้าของโทรศัพท์ยี่ห้อหนึ่ง **ที่สื่อให้คนฟังเกิดความ รู้สึกว่า บริษัทใส่ใจความต้องการของลูกค้า โดยไม่เคยมองข้ามแม้เป็นเพียง ปัญหาเรื่องเล็กน้อย หรือปัญหาที่คนทั่วไปมองว่าไม่สำคัญ** ทั้งๆ ที่สร้างความ ยุ่งยากให้กับการใช้ชีวิตประจำวันอยู่เสมอ และบริษัทยังสื่อสารให้เห็นวิธีการ พัฒนาสิ่งใหม่ๆ จากการสังเกตสิ่งๆ ต่างรอบตัว เพื่อมาตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า ได้อย่างน่าทึ่ง จนเมื่อเรื่องราวจบลง คนฟังหลายคนพูดเป็นเสียงเดียวกันว่า อยากไปซื้อสินค้ายี่ห้อนี้ เพราะเกิดความเชื่อมั่นว่าสิ่งที่บริษัทพัฒนาต้องสามารถ แก้ปัญหาที่ประสบอยู่ได้อย่างแน่นอน จะเห็นได้ว่าบริษัทไม่ได้เล่าเรื่องเกี่ยวกับ ตัวสินค้าเลยว่าดีอย่างไร มีจุดเด่นตรงไหน มีเทคโนโลยีทันสมัยมากน้อยแค่ไหน แต่กลับกระตุ้นให้คนฟังอยากซื้อได้



อีกตัวอย่าง

การนำเสนอสั้นๆ ที่กระชับ แต่สามารถกระตุ้นให้
ท่านประธานสนใจ จนให้การสนับสนุนในที่สุด

ซึ่งเล่าโดยผู้เรียน ที่เป็นผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรมของร้านอาหารขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ท่านนำเสนอให้เห็นความพยายามช่วยเหลือองค์กร ปรับปรุงเตาอบ เพื่อแก้ปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้มานานนับสิบปี และสร้างความเสียหายให้องค์กรอย่างต่อเนื่อง แต่การจะทำให้ได้รับการอนุมัติจากทีมผู้บริหารช่างเป็นเรื่องยาก ท่านจึงรวบรวมความกล้าเดินไปหา ท่านประธานบริษัท ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายเลยที่จะสามารถเข้าถึงตัวท่านได้หากอยู่ในสถานที่ทำงาน ดังนั้น โรงจอตลอดจึงเป็นสถานที่นำเสนอ โอเคทีเดียว จากความตั้งใจ ให้เกิดขึ้นจริง และท่านก็สามารถทำให้ท่านประธานบริษัทเชื่อในสิ่งที่ท่านบอกภายในเวลาเพียงไม่ถึง 2 นาที ด้วยพลังแห่งคำพูด

พลัง แห่งคำพูด

“ผมจะทำต้อบที่ทำให้ได้สินค้าคุณภาพดีที่สุด
โดยจะไม่เกิดความเสียหายเหมือนที่เป็นอยู่อีกเลย”

ซึ่งต้อบราคาแพงๆ จากต่างประเทศไม่สามารถทำได้
เพราะเราเท่านั้นที่รู้ว่า คุณค่าของสินค้าเราคืออะไร
การนำเสนอสั้นๆ ที่กระชับ แต่สามารถกระตุ้นให้
ท่านประธานสนใจ จนให้การสนับสนุนในที่สุด

ซึ่งในปัจจุบันองค์กรได้ดำเนินการเปลี่ยนเตาอบไปแล้วหลายสาขา
และได้รับการยืนยันจากลูกค้าว่า “สินค้านี้มีคุณภาพสูง รสชาติดีมาก”

ซึ่งเมื่อเรื่องเล่าจบลง ส่งผลให้ผู้ฟังอยากสัมผัสสินค้าคุณภาพสูงนั้น
เพื่อจะได้เข้าถึง “ผลลัพธ์ของความพยายามจนประสบความสำเร็จ” ของผู้เล่า
ทั้งๆ ที่ ในเรื่องเล่าไม่ได้กล่าวถึงตัวสินค้าแม้แต่หน่อย

จะเห็นได้ว่า การเล่าเรื่องให้ผู้ฟัง
เกิดความรู้สึกคล้อยตาม หรือเกิดแรงบันดาลใจ
จนตัดสินใจซื้อสินค้า หรือเลือกใช้บริการ
ต้องนำเสนอเรื่องราวให้ผู้ฟังเห็นคล้อยตามว่า
วิธิตัด ความพยายาม ความมุ่งมั่น ความใส่ใจ
หรือความห่วงใย ทำให้เกิด “สินค้า”
ที่สามารถตอบสนองความต้องการ
หรือรูปแบบการใช้งานใหม่ๆ ได้อย่างคาดไม่ถึง

ท่านรู้สึกอย่างไร หากผู้บริหารบริษัทแห่งหนึ่งพูดว่า
“...ความพยายามใส่ใจลูกค้าอยู่เสมอ ทำให้บริษัทมีสินค้าหลากหลาย
ที่เป็นเหมือนเส้นเลือดหล่อเลี้ยงจนบริษัทยืนหยัดมาได้กว่า 30 ปี
เราจึงไม่หยุดที่จะพัฒนาสินค้าที่ทำให้ชีวิตของลูกค้าสะดวกสบายขึ้น
เพราะนั่นคือ การดูแลเส้นเลือดให้แข็งแรงอยู่เสมอ
ซึ่งจะทำให้องค์กรเติบโตอย่างเข้มแข็ง ท่ามกลางความไม่แน่นอน
ของตลาดในอนาคต”