

# พนักงานขาย

ทำหน้าที่ขายสินค้าในร้านค้าทั่วไปหรือห้างสรรพสินค้า โดยจะอธิบายรายละเอียดของสินค้าและจูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้า รวมทั้งดูแลร้านค้า เช่น การจัดสินค้าหรือสถานที่ เป็นต้น

## ผู้แนะนำสินค้าประจำร้าน

พนักงานขายทำงานที่ร้านค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต หรือห้างสรรพสินค้า ทำหน้าที่ช่วยเหลือเสนอขายสินค้าให้แก่ลูกค้า ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า อธิบายวิธีใช้สินค้าและวิธีดูแลรักษา รวมทั้งโน้มน้าวใจให้ลูกค้าอยากซื้อสินค้า ยอดขายสินค้าขึ้นอยู่กับความสามารถของพนักงานขายด้วย ดังนั้น บริษัทหลายแห่งนอกจากจะให้เงินเดือนแก่พนักงานขายแล้วก็ยังให้คอมมิชชั่นหรือค่านายหน้าตามปริมาณของสินค้าที่ขายได้ เช่น บริษัทรถยนต์ บริษัทประกัน บริษัทเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น



## ประเภทของพนักงานขาย

### พนักงานขายประจำร้านค้า

ทำหน้าที่หาสินค้าและอธิบายรายละเอียดสินค้าให้ลูกค้าทราบ คิดราคาสินค้า รวมทั้งดูแลสต็อกสินค้าและข้อมูลของลูกค้า นอกจากนี้ยังจัดสินค้าให้ดูน่าซื้อและดูแลความสะอาดของร้านค้า



### พนักงานขายนอกสถานที่

นำสินค้าไปเสนอขายให้แก่ลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายตามสถานที่ต่างๆ หากขายสินค้าได้แล้ว จะทำสัญญาและเลือกกำหนดวันส่งสินค้า และจัดส่งสินค้าไปยังสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ



## รอยยิ้มเป็นมิตร

### คุณสมบัติสำคัญของพนักงานขาย

การยิ้มแย้มแจ่มใสก็เป็นคุณสมบัติที่สำคัญเป็นอย่างมากสำหรับพนักงานขาย เพราะใบหน้าที่มีแต่รอยยิ้ม ย่อมทำให้ลูกค้ารู้สึกดีและอยากจะใช้บริการ นอกจากนี้ พนักงานขายจะต้องสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ดี เพราะจะทำให้ลูกค้ารู้สึกเป็นกันเองและต้องมีความสามารถในการพิชิตใจลูกค้า สามารถทำให้ลูกค้าไว้วางใจ จึงจะขายสินค้าได้



## พนักงานขาย อาชีพที่ไม่ง่าย

นอกจากเวลาพักแล้ว พนักงานขายต้องยืนทำงานตลอดทั้งวันเพื่อต้อนรับดูแลลูกค้า จึงอาจทำให้เท้าเจ็บหรือบวม แม้ว่าร่างกายจะไม่ค่อยสบายหรืออารมณ์ไม่ดี ก็ต้องปฏิบัติต่อ



ลูกค้าเป็นอย่างดีด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มอยู่เสมอ รวมทั้งต้องอดทนเวลาที่เจอลูกค้าที่จุกจิกจู้จี้หรือพูดจาไม่ดี นอกจากนี้ยังอาจต้องยกสินค้าหนัก ๆ ตามประเภทสินค้าที่ขายด้วย

## ผู้จัดการร้าน ดูแลความเรียบร้อยของร้านค้า

คนที่รับผิดชอบการขายและควบคุมดูแลร้านค้าขนาดใหญ่เรียกว่า **ผู้จัดการร้าน** ซึ่งเป็นผู้ดูแลหน้าตาของร้าน แก้ไขปัญหาทุกอย่างในร้านค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย รวมทั้งตั้งใจและแนะนำให้ซื้อสินค้า ผู้จัดการร้านส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานที่สั่งสมประสบการณ์มานานและมีความเชี่ยวชาญทั้งด้านการขายและการบริหาร ผู้จัดการร้านที่มีความสามารถมาก อาจได้รับการทาบทามจากบริษัทอื่นให้ไปร่วมงานด้วย



### งานที่ผู้จัดการร้านทำ



#### ดูแลลูกค้า

การทำให้ลูกค้าเก่ากลับมาซื้ออีกเป็นความสามารถของผู้จัดการร้าน ดังนั้นจึงต้องจดจำข้อมูลที่ใช้ติดต่อของลูกค้า แล้วแจ้งข่าวสารของสินค้าใหม่ ๆ รวมทั้งดูแลลูกค้าขาประจำด้วยวิธีการจัดหาของสมนาคุณให้ และให้บริการหลังการขาย

#### ดูแลร้าน

เข้าประชุมที่ร้านสาขาใหญ่ เพื่อร่วมวางแผนเป้าหมายในการขาย สั่งสินค้าที่ขาดหรือสินค้าใหม่ จัดทำบัญชีและตรวจสอบสินค้าคงเหลือในสต็อกทุกวัน รวมทั้งจัดสินค้าในร้านตามความนิยมในช่วงนั้นหรือตามเทศกาล



#### ควบคุมพนักงาน

ดูแลควบคุมพนักงานขายตั้งแต่ 1-2 คนจนถึงหลายร้อยคน คัดเลือกพนักงานขายที่จะทำงานด้วยกันและแบ่งงานอย่างเหมาะสมกับความสามารถและความถนัด และอบรมเรื่องสินค้าหรือการบริการให้พนักงานขายด้วย



#### วิเคราะห์ตลาด

ศึกษาพฤติกรรมลูกค้าเกี่ยวกับการเลือกซื้อสินค้า เพื่อให้ทราบว่าสินค้าประเภทใด ยี่ห้อใด กำลังเป็นที่นิยม รวมทั้งวิเคราะห์แนวโน้มความต้องการสินค้าในอนาคต เพื่อจะได้เสนอขายสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด



#### เทคนิคการขาย เป็นสิ่งจำเป็น

ความสามารถของผู้จัดการร้านมีผลต่อยอดขายของร้าน ผู้จัดการร้านที่เก่งจะเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่พนักงานขาย โดยเฉพาะเทคนิคในการขายซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เช่น เวลาขายสินค้าต้องพยายามอธิบายสินค้าแต่ละชิ้นให้สั้นที่สุด แต่ให้ลูกค้าเข้าใจและได้ใจความมากที่สุด เพราะหากอธิบายรายละเอียดยืดยาวเกินไปอาจทำให้ลูกค้ารู้สึกรำคาญและหงุดหงิดได้ เป็นต้น ผู้จัดการร้านต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ หาประสบการณ์ให้ตัวเองอยู่เสมอ เพราะเป็นอาชีพที่ต้องพบเจอผู้คนมากมาย

## อยากเป็นพนักงานขาย ต้องเรียนอะไร

พนักงานขายเป็นอาชีพที่เปิดกว้างสำหรับทุกคน แต่ถ้ามีประสบการณ์ขายก็จะได้รับพิจารณาเป็นพิเศษ และถ้ามีความรู้เฉพาะทาง เช่น การตลาด การค้าปลีก การจัดการสต็อกสินค้า เป็นต้น ก็จะช่วยให้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพมากยิ่งขึ้น ผู้ที่อยากเป็นพนักงานขายสินค้าจะต้องรักงานขาย มีบุคลิกดี มีทักษะในการสื่อสาร มุ่งมั่น อดทน และมีความซื่อสัตย์ หากสร้างผลงานหรือสั่งสมประสบการณ์ ก็จะได้เลื่อนตำแหน่งเป็นผู้จัดการร้าน

ขอขอบคุณ บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด ที่อนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลจากหนังสือ 'สารานุกรมภาพการ์ตูน อาชีพรอบโลก' เขียนโดย Eun-Ju Cho และ Soo-Jung Yoo

