

SO YOU WANT TO BE
A SUCCESS
AT SELLING

PART 1 PREPARATION

การเตรียมตัว

การเตรียมตัวเบื้องต้น

- “ควรจะ” นัดล่วงหน้าทุกครั้ง
- ตรงต่อเวลาเสมอ
- แต่งตัวให้เหมาะสมแก่กาลเทศะ
- กิริยาท่าทาง ...
 - ยิ้มเข้าไว้
 - มีท่าทีที่เป็นมิตรเสมอ
 - ห้ามหยาบคาย
 - อย่า .. ซิกอ !!

การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า

- ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า
- ลักษณะนิสัยต่างๆ ไปของลูกค้า
- ตำแหน่ง-ฐานะในบริษัทของลูกค้า
- ลักษณะทางธุรกิจของลูกค้า

สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

- เก็บบันทึกให้ละเอียด และตรวจสอบบ่อยๆ
- ศึกษาจากใบสั่งเก่าๆ และประวัติการซื้อขาย
- ติดต่ออย่างสม่ำเสมอ
- ศึกษารายงานประจำปีของลูกค้า
- อ่านนิตยสารการค้า

การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ

Features : ลักษณะต่างๆ ไปของสินค้า

Advantages : ข้อดีหรือจุดเด่นของสินค้า

Benefits : คุณประโยชน์ของสินค้าต่อลูกค้า

1. Do Research : การศึกษาข้อมูล

- 1.1 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า
- 1.2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการของบริษัท
- 1.3 ศึกษาประวัติความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและบริษัท

2. Set Objectives : การกำหนดเป้าหมาย

“เป้าหมาย” จะต้องชัดเจน และสมเหตุสมผล

- 2.1 เตรียมเป้าหมายสำรองไว้ก่อน
- 2.2 เตรียมหาลูกค้าอื่นสำหรับสินค้า
- 2.3 เตรียมหาสินค้าอื่นสำหรับลูกค้า

3. Ask Questions : การถามคำถาม

อย่าถามคำถามที่ให้ลูกค้าตอบเพียงว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่”

- 3.1 ถาม “คำถามเปิด” ประเภท ไคร? อะไร? ที่ไหน? เมื่อไหร่? อย่างไร? และ ทำไม?
- 3.2 ต้องควบคุมสถานการณ์ให้ได้ : ผู้ตั้งคำถามจะเป็นผู้กำหนดทิศทางของหัวข้อการสนทนาเสมอ

PART 2 PRESENTATION

การเสนอขาย

การอธิบายคุณประโยชน์ของสินค้า

พนักงานขายจะต้องรู้จักตัวสินค้าและบริการของบริษัทเป็นอย่างดี โดยจะต้องแยกแยะให้ออก
ระหว่าง :-

Features : ลักษณะต่างๆ ไปของสินค้า

Advantages : ข้อดี หรือจุดเด่นของสินค้า

Benefits : คุณประโยชน์ของสินค้าต่อลูกค้า

ทัศนคติ

ทัศนคติต่อเรื่องใดๆ ถือเป็นหัวใจสำคัญของการติดต่อสื่อสาร ทัศนคติที่ไม่ตรงกัน ย่อมทำให้การสื่อสารนั้นๆ เปะปะไปคนละทิศละทางเสมอ โดยเฉพาะใน
ขณะที่มีข้อโต้แย้ง หากไม่มีการควบคุมอารมณ์
หรือปรับแก้ทัศนคติให้เหมาะสม ย่อมจะไม่เป็นผลดี
ต่อฝ่ายใดทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายที่เสียอารมณ์ หรือ
ฝ่ายที่เสียผลประโยชน์

ทัศนคติในขณะที่จะเผชิญกับข้อโต้แย้งนั้น จำเป็นที่จะต้องอาศัย “ทัศนคติที่ดี” ต่อกัน แต่ในความหมายที่แท้จริงแล้วอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องเป็น “ทัศนคติที่ถูกต้อง” ก็เป็นไปได้ แต่จะต้องเป็น “ทัศนคติที่ดี” เท่านั้น

4. Explain the Benefits : อธิบายคุณประโยชน์

จะต้องรู้จักสินค้าและบริการของบริษัทเป็นอย่างดี

4.1 อธิบาย “คุณประโยชน์” ไม่ใช่ “ลักษณะต่างๆ ไป”
ของสินค้าหรือบริการ

4.2 เสนอขายสินค้าในมุมมองที่ต้องการของลูกค้า

5. Meet Objections : การเผชิญกับข้อโต้แย้ง

5.1 ทัศนคติต่อข้อโต้แย้ง คือต้องใจเย็น และไม่ถือเป็น
อารมณ์ หรือถือเป็นเรื่องส่วนตัว

5.2 การจัดการกับข้อโต้แย้ง

5.2.1 ทำให้ข้อโต้แย้งมีความชัดเจน และมีขอบเขต
ที่เฉพาะเจาะจง

5.2.2 ต้องซื่อสัตย์ ไม่หลอกลวงลูกค้า แต่ให้หามุม
มองที่สามารถชดเชยแก้ข้อโต้แย้งนั้นๆ

6. Close the Sale : การปิดการขาย

6.1 สังเกตสัญญาณการซื้อ

6.2 ขอออเดอร์

6.3 หุบปาก !!

PART 4 CLOSE THE SALE

การปิดการขาย

การปิดการขาย

(หัวข้อเรื่อง “การปิดการขาย” ถือเป็นหัวข้อหลักในเรื่องของการเสนอขายสินค้า และตามเนื้อหาของ video การฝึกที่นำมาเสนอนี้ ได้แยกหัวข้อเรื่องนี้ไว้เป็นตอนที่ 4 เพื่อกล่าวเสริมในรายละเอียดที่มากกว่าตอนที่ 2 ที่เป็นเรื่องของ การเสนอขายเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ในส่วนของเอกสารที่แจกจ่ายให้ ได้ตัดย่อหัวข้อจากตอนที่ 4 มาต่อท้ายไว้ เพื่อความสะดวกในการอ้างอิง)

ในตอนที่ 2 น่าจะเป็นแต่เพียงหัวข้อสรุปของการปิดการขายเท่านั้น คือบอกเล่าเฉพาะ “เรื่องที่จะต้องทำ” แต่ไม่ได้กล่าวถึง “เรื่องที่จะต้องเตรียม” สำหรับกิจกรรมที่ถือเป็นหัวใจของการขายสินค้า หรือบริการแก่ลูกค้า ในขณะที่ตอนที่ 4 ได้นำมาเสนอขั้นตอนของการเตรียมการปิดการขาย ซึ่งเราจะเห็นว่า แต่ละหัวข้อจะสามารถโยงกลับไปถึงเรื่องตั้งแต่การเตรียมตัว การศึกษาข้อมูลทั้งลูกค้า และสินค้า การศึกษาและเตรียมหัวข้อสนทนา รวมไปถึงการคาดการณ์เกี่ยวกับข้อโต้แย้งต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ และเตรียมคำตอบต่างๆ ไว้ล่วงหน้า

สำหรับ “สัญญาณการซื้อ” ที่มีกล่าวถึงในตอน 2 นั้น น่าจะเป็นเรื่องภายหลังจากที่เราได้เตรียมทุกอย่างไว้เรียบร้อยแล้วเท่านั้น

Closing the Sale : การปิดการขาย (Part 4)

Think Bigger : คิดใหญ่ไม่คิดเล็ก

- จงเป็นพนักงานขาย ไม่ใช่เด็กเก็บใบสั่งซื้อ
- มองโลกให้กว้าง ตั้งเป้าให้สูง อย่างกังวลกับปัญหาเฉพาะหน้ามากจนเกินไป
- มองโลกในแง่ดีเข้าไว้ คิดหาเหตุผลทั้งหมดที่จะทำให้ลูกค้าตกลง

Ask for Order : ขอออเดอร์

- ปิดการขายแต่เนิ่นๆ เพื่อประหยัดเวลาไปขายให้กับลูกค้ารายอื่นๆ ต่อไป
- สร้างบันไดแห่งความเห็นด้วย
- ใช้ประโยชน์จาก “ความเจ็บปวด” เพื่อกดดันให้ลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจ

Keep Trying : จงพยายามต่อไป

อย่ายอมรับว่า “ไม่” แปลว่า “ไม่” จริงๆ

- เตรียมการปิดการขายไว้ล่วงหน้า
- เตรียมการขจัดข้อโต้แย้งไว้ล่วงหน้า
- เปิดประตูทิ้งไว้ : พนักงานขายจะต้องมีความพยายามมากกว่าคนอื่น ๆ อย่างน้อย 1 ครั้งเสมอ

PART 3

DIFFICULT CUSTOMERS

จอบหลบเลี่ยง

ลักษณะทั่วไป

- เป็นประเภทซื้กังวล วุ่นวายใจ ซี้ตกใจ และกลัวการเผชิญหน้า
- ปรกติจะพยายามหาข้อโต้แย้ง เพื่อที่จะ “ไม่ซี้”
- กลัวการตัดสินใจ

การจัดการ

- หลีกเลียงข้อโต้แย้งลอยๆ โดยปล่อยให้ผ่านไ้ก่อน เพื่อสืบดูว่าเป็นปัญหาที่แท้จริงหรือไม่
- ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจกับข้อกังวลที่แท้จริง (เท่านั้น)
- อย่าต่อสู้กับความกังวลใจของลูกค้า แต่ใช้มันให้เกิดประโยชน์

พวกไร้ระเบียบ

ลักษณะทั่วไป

- อยู่ไม่สุข ชอบกระโดดจากเรื่องนั้นไปเรื่องนี้ และกระโดดไปเรื่อยๆ
- ไม่เคยวางแผน หรือจัดระบบระเบียบให้ตัวเอง
- ส่วนใหญ่เป็นเพราะ “ความซี้เกียจ”

การจัดการ

- เป็นพี่เลี้ยงให้เขา และเตรียมใจที่จะต้องทำแทนเขาทั้งหมด
- ไม่จำเป็นต้องตอบข้อโต้แย้งไปหมดทุกเรื่อง แต่จัดระเบียบข้อโต้แย้งให้เป็นระบบ แล้วแปรให้เป็นความต้องการของลูกค้า
- ใช้ “ความซี้เกียจ” ของลูกค้าให้เป็นประโยชน์

จอมเผด็จการซี้เบ่ง

ลักษณะทั่วไป

- ยกย่องตัวเอง นับถือความคิดของตัวเอง
- ไม่ชอบการขัดคอ หรือการขัดใจเป็นที่สุด
- หยิ่ง และซี้ไม่ บางครั้งก็ไม่กล้าแสดงออกว่าตัวเองไม่มีอำนาจตัดสินใจ

การจัดการ

- ไม่ต้องซี้จัดจ้หวะ ทำให้เขาพูด แล้วก็ปล่อยให้เขาพูดในสิ่งที่เขาไม่ชอบออกมาให้หมด
- พูดถึงสินค้าในแง่ที่ลูกค้าชอบ หรือว่าต้องการ (ให้ตรงกันข้ามกับที่เขาข้างติข้างต้งมาทั้งหมด)
- ใช้ความหิ่งของลูกค้าให้เป็นประโยชน์

PART 3

SUPPLIMENTARY DOCUMENTS

สปช. สำหรับ JEDI !!

สำหรับเรื่อง Difficult Customers หรือ “ลูกค้าเอาใจยาก” นั้น ผมเห็นสมควรที่จะจัดเอกสารบางส่วนเพิ่มเติมเข้ามาไว้ในชุดเดียวกันด้วย ถือว่าเป็นการนำเสนอกรณีตัวอย่าง และวิธีการจัดการ เพื่อให้พวกเราทุกคนได้ศึกษาประกอบกันไปในคราวเดียว

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ต้นฉบับของหนังสือที่ผมคัดย่อมา จะพยายามกล่าวอ้างว่าทั้งหมดนี้เป็นประสบการณ์จริงของผู้เขียนเอง ผมก็ยังอยากให้เราทำใจไว้ว่า โดยสภาพแวดล้อมหลายๆ อย่าง นั้นอาจจะทำให้สิ่งที่บอกเล่า ไม่น่าจะเหมือนกับที่เราประสบพบมาจริงๆ ก็ได้ และเป็นไปได้ อย่างสูงด้วยว่า เราไม่สามารถคัดลอกไปใช้โดยไม่ต้องมีการประยุกต์ ด้วยตัวของพวกเราตัวเอง .. !!

“แล้วจะอ่านไปหาพระแสงปืนต้นข้ามแม่น้ำสะโตงทำไมวะ?!!”

ฟังดูก็น่าจะเป็นคำถามที่ปนเปื้อน GMO ของความขี้เกียจอยู่บ้างเล็กๆ แต่ผมอยากแนะนำว่า “อ่านซะเหอะ!!” คือมันไม่มีประโยชน์อะไรที่เราจะบอกว่าเรารู้แล้ว แต่ก็รู้เท่าเดิม ในขณะที่การอ่านยัง “อาจจะ” ทำให้เรารู้มากขึ้นบ้าง ถูกมั้ย? ... แล้วถึงจะรู้อยู่แล้วจริงๆ ผมก็ไม่คิดว่าการอ่านจะทำให้เรารู้น้อยไปกว่าเดิมแน่ๆ ด้วย เพราะงั้น .. “อ่านซะเหอะ!!” อาจจะเสียเวลาไปบ้างเล็กๆ น้อยๆ แต่ก็รับรองว่าไม่มีใครเสียประโยชน์อย่างแน่นอน ...

“พลังจงอยู่กับเจ้า !!”

หุบเขาคงใจ..

ในจำนวนพ่อเจ้าประคุณนักสร้างปัญหาที่พวกเราเจอจะเจอมาทั้งชีวิต น่าจะพอแบ่งเป็นกลุ่มๆ ตามพฤติกรรมได้ประมาณ 7 กลุ่มด้วยกัน

1. ก้าวร้าว-ไม่เป็นมิตร

พวกนี้พยายามกดขี่ข่มเหง และทับถมคนอื่น อาจจะโดยการด่าว่า อาจจะโดยการพูดจาเหน็บแนม หรืออาจจะระเบิดออกมาในขณะที่สิ่งต่างๆ ไม่ได้เป็นไปอย่างที่นาจะเป็น

2. คนสบายจนเกินไป

มักจะมีท่าทางดีมาก ร่าเริง เข้าหาคนง่าย พวกนี้จะมีเหตุผล มีความจริงใจ และให้การสนับสนุนเป็นอย่างมากในขณะที่ "อยู่ต่อหน้า" แต่ไม่เคยทำในสิ่งที่รับปาก หรือไม่เง็กก็ทำไปตรงข้าม

3. นักบ่น

คือบุคคลที่บ่นไม่เคยหยุด แต่ก็ไม่เคยลงมือทำอะไรเกี่ยวกับเรื่องของตัวเองบ่น อาจจะเพราะ ไม่มีอำนาจที่จะทำ หรือไม่เง็กก็จะเป็นพวกปฏิเสธความรับผิดชอบ

4. คนเจียบและไม่ตอบ

นี่คือประเภทถามคำตอบคำ และมักจะตอบสั้นๆ แค "ได้" "ไม่ได้" หรือไม่เง็กก็คำราม

5. นักปฏิเสธ

พวกนี้ชอบคัดค้านด้วยคำว่า "มันเป็นไปไม่ได้" "มันจะไม่ได้ผล" เป็นนักบ่นทอนความมองโลกในแง่ดีของผู้คน

6. คนไม่กล้าตัดสินใจ

พวกนี้จะเตะถ่วงการตัดสินใจที่สำคัญๆ ไว้จนกว่าคนอื่นจะตัดสินใจให้ เป็นประเภทที่ไม่สามารถจะปล่อยให้อะไรดำเนินไปได้จนกว่าทุกอย่างจะพร้อมจนหาที่ติไม่ได้เท่านั้น .. ซึ่งก็คือจะไม่มีความทำอะไรเลย

7. พหูสูต

พวกนี้เป็น "คนเหนือชั้น" ที่มีความเชื่อ และต้องการให้คนอื่นยอมรับว่าเขารู้ทุกสิ่งทุกอย่างที่ใหู้เกี่ยวกับสิ่งที่ควรรู้ พวกนี้จะ "วางมาด" หรือบังคับให้เชื่อ ถ้าเขาไม่รู้ในสิ่งที่กำลังพูดถึง และจะ "ทำเป็นหยิ่ง" เวลาที่พวกเขายังไม่รู้เรื่องเกี่ยวกับที่พูด .. ซึ่งทำให้คุณมีโอกาสที่จะรู้สึกว่าคุณปัญหาอ่อนเวลาที่เจอกับบุคคลประเภทนี้

โหนด 1 ประเภท 1

1. พวกก้าวร้าว-ไม่เป็นมิตร

1.1 รถถังประจัญบาน

พวกนี้จะถลาออกมา และบ่งบอกถึงสัญญาณการ “โจมตี” ทันที เป็นประเภทปากไว ใจร้าย หยาบคาย ชอบข่มขู่และครอบงำคนอื่น โดยปรกติจะไม่โจมตีเฉพาะปัญหาเท่านั้น แต่จะพุ่งเป้ามาที่ “ตัวคุณ” ด้วย โดยมากมักจะเป็นในลักษณะกล่าวหา หรือกล่าวโทษ และพร้อมที่จะบีบบังคับให้ทุกคนยอมรับคำวินิจฉัยของพวกเขาว่าถูกต้องอย่างบริสุทธิ์ยุติธรรมที่สุด นับตั้งแต่พระเจ้าสร้างโลกจนถึงกาลสิ้นยุค

พฤติกรรมโดยทั่วไป

- มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง (โดยเฉพาะพลังอำนาจในการบดขยี้คนอื่น ๆ)
- มีความประสงค์อย่างแรงกล้าที่จะพิสูจน์ให้ตัวเอง และคนอื่น ๆ เห็นว่า ทัศนคติของตนที่มีต่อโลกนั้นถูกต้องเสมอ
- มีโลกทัศน์ที่แคบ แต่ชัดเจน มองเห็นทุกอย่าง เป็นรูปธรรมที่ตรงไปตรงมา และง่าย ๆ จึงทนคนอื่นที่ไม่เห็นอย่างเดียวกับตนไม่ได้
- มีความรู้สึกที่รุนแรงเกี่ยวกับสิ่งที่คนอื่น “ควรจะทำ” หรือ “ควรจะเป็น”

น่าจะเป็นกลุ่มเดียวกับ “จอมเผด็จการขี้เบ่ง” ได้ และถือเป็นคนโหดที่สร้างปัญหามากที่สุดตลอดกาล เพราะไม่ว่าตำราไหนๆ ก็จะต้องหามาตรการมาทำราบบุคคลประเภทนี้เสมอ และโดยลำดับของบทหนังสือ ถ้าไม่ใช่อยุบทแรกอย่างเอกสารชุดนี้ ก็จะยุบทสุดท้ายอย่างเห็นใน video .. เรียกว่าจะต้องสุดขีดไปข้างใดข้างหนึ่งเสมอทีเดียว

วิธีการรับมือ

- ให้เวลาเข้าเล็กน้อย ปล่อยให้พูดซะให้เซ็ด
- อย่าโต้แย้งสิ่งที่เขาพูดหรือพยายามตัดบท แต่ถ้าจำเป็นต้องขัดจังหวะบ้าง ก็ไม่จำเป็นต้องกังวลว่าจะสุภาพหรือไม่ แต่ให้พูดออกมาด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งที่ทำได้
- ทำให้พวกเขาสนใจคุณ อาจจะด้วยการเรียกชื่อเขา หรือการนั่งหรือการยืนด้วยความตั้งใจ
- ถ้าเป็นไปได้ ก็หาวิธีให้เขานั่งลง (ผลของการทดสอบพฤติกรรมมนุษย์ยืนยันว่า คนเราจะก้าวร้าวน้อยลง เมื่ออยู่ในท่าที่พร้อมสำหรับการเคลื่อนไหวน้อยลง เช่นนั่งจะก้าวร้าวน้อยกว่ายืน และนอนก็จะก้าวร้าวน้อยกว่านั่ง .. ดังนั้นถ้าทำให้นอนได้น่าจะลองฮา..ฮา..)
- ประสานสายตาไว้ตลอดเวลา (เนื่องจากคนพวกนี้ถือว่า ความเชื่อมั่นคือคุณสมบัติอันล้ำค่า และมักจะเหยียดหยามคนที่ขลาดกลัวเสมอ)
- ระบุความเห็น หรือความคิดของคุณออกมาอย่างหนักแน่น
- จงพร้อมที่จะเป็นมิตร

โฉด 1 ประเภท 1 (ต่อ)

1. พวกก้าวร้าว-ไม่เป็นมิตร (ต่อ)

1.2 หน่วยลอบสังหาร

พวกนี้จะไม่พุ่งเข้าใส่ตรงๆ แต่มักจะมีหน้า
กาก หรือเครื่องพราง และจากหลังเครื่อง
พรางนั้นเองที่พวกนี้จะจ่อยิงเรา ดังนั้นพวกนี้
มักจะใช้คำพูดส่อเสียด เหน็บแนม ทำเป็น
หยอกแถมหยิก หรือทำเป็นแอบวิพากษ์
วิจารณ์ เพื่อให้เราได้ยิน ถึงจะไม่โจ่งแจ้ง
เหมือนแบบแรก แต่เข้าใจไม่แพ้กัน เพราะ
การเลือกสรรจังหวะเวลา และคำพูดที่จะโจมตี
เรานั้น ได้ผ่านการกลั่นกรองให้ละเอียดละม
กว่าประเภทเดินหน้าแล้วมามันอย่างบ้าเลือด
เหมือนแบบแรก

พฤติกรรมโดยทั่วไป

- พวกนี้มีความรู้สึกที่รุนแรงเกี่ยวกับการที่
คนอื่นควรจะคิด หรือปฏิบัติอย่างไร
- มีทัศนคติที่ตายตัว และไม่คอยเปิดรับ
ความคิดเห็นของคนอื่น ทำให้บ่อยครั้งที่
ความคิดเห็นนั้นๆ ไม่สอดคล้องกับสภาพ
ความเป็นจริง
- ชอบชนะ แต่ไม่นิยมเข้าปะทะตรงๆ โดย
เลือกใช้วิธีตอเล็กตอดน้อยกับความเชื่อ
มั่นของอีกฝ่ายหนึ่ง ด้วยการหยิกๆ
หยอกๆ ทำเป็นตำหนิแบบที่เล่นทีจริง ซึ่ง
ถือว่าเป็นการจู่โจมที่อาศัยความจัดเจน
และซ้ำของกว่า
- หากไม่มีเครื่องกำบัง พวกนี้อาจจะ
เปลี่ยนพฤติกรรมออกมาลยแบบสุ่ตายได้
ทุกเมื่อ เนื่องจากโลกทัศน์ไม่แตกต่าง
จากแบบแรกซักเท่าไร

วิธีการรับมือ

- เปิดเผยการโจมตีออกมา เป้าวันให้พ้นจากตัวของพวกเขา อย่า
ปล่อยให้การเหน็บแนมที่เล่นทีจริงนั้นผ่านไปเฉยๆ (แต่ต้องสำนึก
ถึงความสุภาพไว้บ้าง เช่นยิ้ม เลิกคิ้ว หรือทำเป็นตลกนิดๆ แต่ให้
พูดออกมาตรงๆ โดยไม่แสดงอาการขวนทีชะกอน)
- ทำให้พวกเขามีทางเลือกอื่นที่ไม่ใช่การแข่งขัน หรือต่อสู้กันโดย
ตรง
- อัยยยอมจำนนต่อความเห็นของพวกเขาที่มีต่อสถานการณ์ หาก
ความเห็นจากคนอื่นฯ ด้วย
- เดินหน้าต่อไปเพื่อพยายามแก้ปัญหาใดๆ ที่ถูกเปิดเผยออกมา

1. พวกก้าวร้าว-ไม่เป็นมิตร (ต่อ)

1.3 จอมระเบิด

นี่คือรูปแบบการโจมตีที่น่ากลัว ซึ่งเต็มไปด้วยความโกรธแค้นที่แทบจะควบคุมไม่ได้เลย การต่อต้านหรือการขู่ข่ม ไม่ว่าจะโดยเจตนาหรือไม่นั้น สามารถจะทวีความรุนแรงขึ้นไปจนถึงจุดที่มีการขว้างปาสิ่งของ การชกต่อย หรือการใช้คำพูดที่ให้อภัยไม่ได้และลืมไม่ลงเลยทีเดียว สิ่งที่น่าตื่นตาตื่นใจที่สุดก็คือ พฤติกรรมแบบนี้มักจะเกิดขึ้นในการพูดจาที่ดูเหมือนจะเริ่มตันด้วยอรรถาสัยไม่ตรี และความมีเหตุผล แต่แล้วจู่ๆ ก็ .. **ตูม !!**

พฤติกรรมทั่วไป

- เป็นคนที่ไวต่อความรู้สึก โดยเฉพาะต่อ "ตัวตน" ของตัวเอง
- มีความอ่อนไหวง่าย, เจ้าอารมณ์
- จุดระเบิดมักเกิดจากความรู้สึก "ถูกคุกคาม" ทางจิตวิทยา และอาศัยการระเบิดเป็นกลไกการรักษาสมาคมดลย์กับ "ความกลัว" ที่อยู่ลึกกลงไปในจิตใจ
- โดยมากจะเป็นไปในลักษณะที่ไม่รู้ตัวเอง ดังนั้นจึงปราศจากการควบคุม และไม่มีที่ยังคิด ซึ่งถือเป็นลักษณะที่แตกต่างอย่างชัดเจนจากสองประเภทแรก

วิธีการรับมือ

การรับมือกับคนที่บันดาลโทสะนั้น ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการช่วยเหลือให้เขากลับมาควบคุมตัวเองได้อีกครั้ง ถ้าเป็นเด็กเล็กๆ ก็มักจะเป็นการจับข้อมือ หรือการกอด (วิธีหลังนี้น่าสนใจใช้กับจอมระเบิดสาว ฮ่า..ฮ่า.. ฮ่า .. เอ๊ก!!)

- ให้เวลาพวกเขาเพลียไปเอง และควบคุมตัวเองได้ใหม่ด้วยตัวเอง (ปรกติพวกนี้ตูมแล้วจบ ไม่ค่อยลากยาว)
- แสดงให้เห็นเจตนาที่เอาจริงเอาจังของคุณ บางครั้งที่หมอนั้นอาจจะแรงเยอะ แล้วระเบิดได้อย่างต่อเนื่อง ก็จำเป็นที่จะต้องบอกให้รู้ว่า เราเชื่ออย่างที่แกแหกปากบอก และพร้อมจะเจรจาด้วยวิธีที่แหกปากน้อยกว่านั้น (เพราะแหกมากๆ มันเมื่อยเหมือนกัน ไม่เชื่อลองแหกดู !!)
- ชัดขวางการปฏิสัมพันธ์ เมื่อความพยายามยับยั้งไม่ได้ผล หรือถึงแม้ได้ผล ก็ควรจะพักเหนื่อยซะก่อน อาจจะหาทางเปลี่ยนเรื่องหรือเปลี่ยนอิริยาบถ เพื่อลดความตึงเครียดของสถานการณ์ลง
- ถ้าเป็นไปได้ ก็ให้หาที่สบายๆ คุยกันเป็นการส่วนตัวกับเขา

1. พวกก้าวร้าว-ไม่เป็นมิตร (ต่อ)

คำแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับมือโหนด 1 ประเภท 1

บ่อยครั้งที่สถานการณ์จริง อาจจะไม่ชัดเจนหรือไม่รุนแรงเท่ากับที่เล่ามาทั้งหมด รถถังอาจจะสภาพนุ่มนวลในตอนที่ค่อยๆ บดขยี้เราก็ไม่แน่ หรือหน่วยลอบสังหารอาจจะหลอกล่อจนเราเข้าใจอย่างมึนๆ ว่ากำลังได้รับการสนับสนุนโดยไม่รู้ตัว หรือจอมระเบิดก็อาจจะแค้นน้ำหน้าตาไหลพรากเท่านั้น .. ดังนั้นเราพึงระลึกไว้เสมอว่า จะต้องใช้วิธีในการรับมือกับพฤติกรรมที่เป็นปัญหาอย่างค่อยเป็นค่อยไป และต้องแน่ใจซะก่อนว่าเรากำลังได้รับการแสดงความไม่เป็นมิตร ก่อนที่จะใช้มาตรการในการรับมือที่เหมาะสมอย่างใดอย่างหนึ่งลงไป

การที่จะแน่ใจว่าลางบอกเหตุที่เราประสบอยู่นั้น ในอาการของความก้าวร้าวหรือไม่ จะต้องถามตัวเองด้วยคำถามต่อไปนี้

- พฤติกรรมที่ก้าวร้าวนี้ เหมาะแก่สถานการณ์หรือไม่? เช่นเป็นสมควรหรือไม่ที่จะบอกพนักงานที่พูดจากระโชกโฮกฮากว่า ความประพฤติของพวกเขาเป็นการก้าวร้าวและไม่เป็นที่ยอมรับ?
- เรากำลังเห็นการระบายความรู้สึกอัดอั้นตันใจที่มีความเกี่ยวเนื่องและมีประโยชน์ หรือว่านี่เป็นการระบายโทสะจริงๆ?
- เรากำลังได้ยินความเห็นขัดแย้งที่ตื่นตัวและไม่มีการขัดเกลา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะเข้าถึงข้อเท็จจริง หรือเป็นการโจมตีที่ไม่เป็นมิตรและก่อความเสียหายหรือเปล่า?

การแยกแยะประเด็นเหล่านี้ให้ชัดเจนมีความสำคัญมาก เพราะการจัดการกับความก้าวร้าวราวกับว่ามันคือ “ศัตรู” อาจจะทำให้เกิดพฤติกรรมที่รุนแรงกว่าขึ้นมาได้ คนก้าวร้าวมักจะจัดการกับปัญหาแบบตรงไปตรงมา ซึ่งถ้าเขาเกิดมีความรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติด้วยความไม่พอใจ ในขณะที่พวกเขาอาจจะเพียงแต่พยายามเข้าใจถึงข้อเท็จจริงเท่านั้น คนก้าวร้าวธรรมดาๆ คนหนึ่งอาจจะถูกยั่วยุให้โกรธ หรือบันดาลโทสะออกมาในทันทีทันใดได้เหมือนกัน

จิตหวานเจี๊ยบ

2. คนน่าคบเป็นพิเศษ

พฤติกรรมโดยทั่วไป

- มีความต้องการอย่างรุนแรงในการที่จะให้คนอื่นชอบและยอมรับ
- ขาดความพอดีในการจัดการกับความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างเปิดเผย เนื่องจากกลัวการสูญเสียความยอมรับ หรือความนิยมชมชอบจากผู้อื่น จึงมักจะเลี่ยงไปใช้อารมณ์ขั้นอื่นๆ เป็นตัวกลบเกลื่อน
- มักจะสร้างข้อผูกมัดที่ไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และกลายเป็นข้อผูกพันที่พวกเขาไม่สามารถจะทำได้ตลอดรอดฝั่ง

คนน่าคบเป็นพิเศษจะบอกสิ่งต่างๆ ที่คุณพอใจจะฟังเสมอ คนเหล่านี้เป็นคนมีปัญหา ก็เพราะพวกเขาจะทำให้เราเชื่อว่า พวกเขาเห็นด้วยกับเรา แล้วก็ปล่อยให้เราแหย่ไปฝ่ายเดียว พวกนี้เป็นคนที่ชอบคบคน เข้าสังคมได้เก่ง และเป็นกันเองกับคนอื่นในลักษณะที่จะทำให้มีการติดต่อเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นมิตรตลอดเวลา

วิธีการรับมือ

- จงทำให้การแสดงความรู้สึกของเขา ไม่เป็นการคุกคามสำหรับเรา การทำให้พวกเขารู้ว่าเราเห็นพวกเขามีคุณค่าเสมอ จะทำให้พวกเขาลดความจำเป็นที่จะต้องใช้คำพูด หรือวิธีการหลีกเลี่ยงอื่นๆ ให้น้อยลงไปได้เอง
- จงเป็นกันเอง-เมื่อทำได้ และเท่าที่ทำได้เท่านั้น การเสแสร้งให้คนพวกนี้จับทางได้ จะยิ่งทำให้พวกเขาใช้ความพยายามมากขึ้นที่จะให้เรายอมรับ ซึ่งนั่นอาจจะยิ่งเติมไปด้วยคำหวานๆ ที่หาสาระจริงจิงอะไรไม่ได้เลย
- อย่าปล่อยให้คนน่าคบเป็นพิเศษสร้างภาวะผูกพันที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ให้พวกเขาพูดอย่างเปิดเผยถึงข้อจำกัด และอุปสรรคที่น่าจะยังมีอยู่
- จงพร้อมที่จะประนีประนอม เพื่อหาทางออกที่สอดคล้องกับความ เป็นจริงในกรณีที่อาจจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้น มิฉะนั้นแล้วคนพวกนี้ก็จะพยายามรับปากในสิ่งที่ไม่สามารถเกิดขึ้นได้อยู่ดี
- จงฟังอารมณ์ขันของพวกเขา เพราะในนั้นอาจจะมีข้อความหรือข่าวสารบางอย่างที่แฝงเร้นอยู่ ซึ่งพวกเขาไม่กล้าแสดงออกมาอย่างตรงไปตรงมา

จอมโววายขีปน

3. นักบ่นผีปากเอก

พฤติกรรมทั่วไป

- มีความรู้สึกที่รุนแรงว่าคนอื่นควรจะประพฤติอย่างไร และบางครั้งก็รู้สึกโกรธอย่างจริงๆ จังๆ เมื่อคนอื่นไม่ประพฤติตามอย่างที่เขาคือ
- เป็นคนประเภทที่ไม่พอใจในอะไรเลย และเอาแต่พาลอย่างน่าเบื่อ เห็นอะไรในโลกผิดไปหมด ไม่ว่าจะเป็นความมรดกรุ่งเรืองของห้อง ไปจนถึงดินฟ้าอากาศ
- โดยปรกติ พวกนี้จะมองเห็นปัญหาที่มีมูลอยู่บ้าง แต่วิธีการในการชี้ให้เห็นปัญหามักจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ทุกคนไม่อยากต่อปากต่อคำด้วย และทำให้ปัญหานั้นๆ ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม จนกลายเป็นวงจรอุบาทว์ที่คนพวกนี้จะบ่นโววายหนักกว่าเดิม
- พวกเขาเชื่อว่า การบ่นเป็นเพียงสิ่งเดียวที่สามารถทำได้ เนื่องจากขาดความเชื่อมั่นในอำนาจของตัวเองที่จะแก้ไขปัญหานั้นๆ
- หรือไม่อย่างนั้น ก็จะใช้การบ่นแทนการให้เหตุผล เพื่อยืนยันว่าตัวเองไม่มีส่วนต้องรับผิดชอบต่อปัญหาหนึ่งๆ หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ทำแล้วไม่ประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ก็เพื่อจะยังรักษาความเชื่อที่ว่าตัวเองเป็นทูตสวรรค์ที่ดิลิเจนต์ที่สุด อย่างชนิดที่จะหาตำหนิต่างๆ ไม่ได้เลยจนถึงกาลสิ้นยุค

บุคคลประเภทจอมโววายจะไม่ใช่นักบ่นที่คบยากที่สุด คนเหล่านี้จะไม่ก่อให้เกิดความตกใจและความกลัว เหมือนอย่างคนประเภทก้าวร้าว-ไม่เป็นมิตร แล้วก็ไม่วางมาดอวดเก่งอวดรู้แบบผู้เชี่ยวชาญ แต่บางครั้ง แม้แต่พระเจ้าก็ยังลุ่มใจที่ตัวเองบันดาลให้เกิดบุคคลที่น่าเบื่อหน่าย และนำรำคาญอย่างน่าละเหี่ยใจที่สุดพวกนี้ขึ้นมาจนได้

วิธีการรับมือ

- จงฟังด้วยความตั้งใจ แม้ว่าจะทำให้เรารู้สึกผิด หรือทนรับไม่ได้ก็ตาม
- จงรับรู้สิ่งที่พวกเขาพูด ด้วยการถอดความคำพูดของพวกเขา และตรวจสอบว่าพวกเขามีความรู้สึกต่อการตั้งข้อสังเกตของเราอย่างไรบ้าง
- อย่าเห็นพ้อง หรือกล่าวคำขอโทษต่อข้อกล่าวหาของพวกเขา แม้ว่าในขณะนั้น เราอาจจะยอมรับว่ามันเป็นความจริงก็ตาม
- จงหลีกเลี่ยงวงจรรูบาทุภกประเภท กล่าวหา-แก้ตัว-กล่าวหาซ้ำ
- จงระบุและรับรู้ข้อเท็จจริง โดยไม่มีความคิดเห็น
- หันไปหาวิธีการแก้ปัญหาด้วยการตั้งคำถามที่ตรงประเด็น และเป็น การหาข่าวสารข้อมูล เพื่อจำกัดขอบเขตของเรื่องที่บ่นให้อยู่เฉพาะในวงที่เป็นปัญหาจริงๆ เท่านั้น
- การขอให้เขียนคำบ่นมาเป็นลายลักษณ์อักษร คนส่วนใหญ่จะรู้สึกได้ว่าตัวเองสามารถควบคุมปัญหาได้ที่ระดับหนึ่ง เมื่อถ่ายทอดคำพูดหรือคำบ่นของตัวเองออกมาเป็นตัวอักษร
- ถ้าทุกอย่างที่ใช้ยังไม่ได้ผล ให้จอมโววายเป็นคนเสนอข้อสรุปต่อปัญหาที่บ่นกะปอดกะแปดอยู่นั้นด้วยตัวของเขาเอง

พรรคหอยกาบ

4. คนเจียบและไม่ตอบสนอง แห่ง “พรรคหอยกาบ”

พฤติกรรมทั่วไป

ปรกติเกิดจากความไม่พร้อมที่จะตอบสนอง
ไม่ต้องการนำตัวเองเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่อง
ตนเองอาจจะเสียประโยชน์

ไม่ต้องการเปิดเผยตัวเอง ไม่ว่าจะป็นด้าน
ความรู้สึกร (ซึ่งอาจจะก้าวร้าวก็ไม่แน) หรือ
ทัศนคติซึ่งอาจจะมีความกลัว หรือความ
ทะยานอยากที่ไม่ต้องการเปิดเผย

แม้ว่าส่วนใหญ่เราอาจจะเจอเข้ากับคนที่ตอบสนองเพียงคำว่า “ใช่” หรือ
“ไม่ใช่” ไม่นั่นก็ส่งเสียงคำรามนิดหน่อย แต่ก็มีบางครั้งที่เราจะต้องเจอ
กับ “มนุษย์ต่อไม้” แห่งพรรคหอยกาบ ที่ไม่เปิดปากพูดอะไรออกมาเลย
ซักคำเดียว แน่นนอนที่มันไม่ได้น่ากลัวจนขนหัวลุกแบบพวกที่ชอบจู่โจม
แต่คนประเภทนี้อาจทำให้เราเป็นบ้าไปได้โดยตัวของเราเอง !!

วิธีการรับมือ

- อย่าตีความจากท่าทางของพวกหอยๆ แต่จงพยายามทำให้คน
ประเภทนี้พูดออกมา
- ถามคำถามเปิด
- จงรอการตอบสนองอย่างสงบที่สุดเท่าที่จะทำได้ และอาจใช้คำถาม
นำ เพื่อช่วยเหลือหอยกาบที่ไม่ยอมพูดจา
- อย่าทำลายความเจียบด้วยคำพูดของเราซะเอง
- วางแผนให้มีเวลาอย่างเพียงพอ เพื่อเราจะสามารถรอได้อย่างใจ
เย็น
- ทำความตกลง หรือระบุออกมาให้ชัดเจนว่าเราได้จัดสรรเวลาไว้
สำหรับการสนทนาอย่างน้อยเพียงใด
- ถ้าไม่มีการตอบสนอง จงให้ความเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้น
แต่อย่าลืมจบความเห็นนั้นๆ ด้วยคำถามแบบปลายเปิด

เมื่อหอยกาบเปิดปากพูด

- จงฟังอย่างตั้งใจ และระมัดระวังต่อมพูดมากของตัวเอง ที่จะ
ไม่ให้อักรกระตุ้นมากจนเกินไป
- คล้อยตามความเห็นที่ไม่ตรงประเด็น เพราะนั่นอาจจะนำไปสู่บาง
สิ่งบางอย่างที่ตรงประเด็น
- ถ้ายังเงใจไปเรื่อยเปื่อย จงบอกความต้องการของเราที่จะขอกลับ
ไปพูดถึงหัวข้อเดิม

ถ้าหอยกาบยังเป็นหอยกาบ

- อย่าปล่อยให้เรื่องยุติลงแค่พวกเขาไม่ต้องพูด แต่หาวิธีบอกให้เขา
รู้ ว่า ถึงยังงั้นเราก็ยังต้องการที่จะเจอจากกับเขาอยู่ดี
- เมื่อถึงเวลาที่กำหนดไว้ล่วงหน้า จงเป็นผู้ยุติการพบปะซะเอง แล้ว
นัดหมายเวลาให้มีการพบปะกันใหม่ (อย่าปล่อยให้ความอยากพูด
คุยของหอยกาบในเวลาใกล้จบนี้ล่อคุณออกนอกนอกทาง ยกเว้น
ว่าคุณมีเวลาว่างหลังจากนั้นจริงๆ)
- เมื่อถึงที่สุดแล้ว จงแจ้งให้หอยกาบรับทราบสิ่งที่เรากำลังจะทำ
เนื่องจากการปรึกษาหารือไม่ได้เกิดขึ้น

จอมปฏิเสธ

5. จอมปฏิเสธ

พฤติกรรมทั่วไป

- บางครั้งก็เป็นคนที่มีความสามารถ แต่มักจะเชื่ออย่างฝังลึกว่างานใดก็ตามที่ตนไม่ได้เป็นผู้ลงมือปฏิบัติด้วยตัวเองแล้ว จะต้องล้มเหลวเสมอ
- ความคิดปฏิเสธของเขาเกิดขึ้นขณะที่คนอื่นฯ พยายามแก้ปัญหา หรือปรับปรุงวิธีการบางอย่าง
- มักจะเชื่อว่าคนที่อยู่ในหน้าที่รับผิดชอบไม่ให้ความสนใจ หรือไม่อย่างนั้นก็ทำอะไรๆ เพื่อประโยชน์ส่วนตัวซะมากกว่า

นี่คือสุดยอดของหน่วยบ่อนทำลายกำลังใจ เพราะพวกเขาจะมีคำตอบสำหรับทุกความคิดที่นำเสนอว่า “มันจะไม่ได้ผล” หรือ “ไม่มีประโยชน์ที่จะลอง” หรือ “เราลองวิธีนั้นมาแล้วเมื่อปีก่อน” หรือไม่กี่ “ลืมนั่นซะเถอะ คนพวกนั้นจะไม่ปล่อยให้เราทำอย่างที่ว่าหรอก” ... นี่คือนิยามของมนุษยที่มองโลกในแง่ลบตลอดกาล

วิธีการรับมือ

- หลีกเลี่ยงการถูกลากเข้าไปร่วมใน “ขบวนการสายกบาล” ด้วยความตื่นตัวต่อความเป็นไปได้ทั้งในตัวเอง และคนอื่นฯ
- จงพูดในแง่ดีแต่สอดคล้องกับความเป็นจริงเกี่ยวกับความสำเร็จในอดีต จากการแก้ปัญหาแบบเดียวกัน
- อย่าพยายามเถียงกับจอมปฏิเสธ อย่าชักจูงให้พวกเขาเชื่อว่าตัวเขาผิด เพราะพวกนี้ “หัวรั้น” มาแต่ก่อนแต่ออก (ไม่เกี่ยวกับหัวล้านนะ ☺)
- อย่ารีบเสนอหนทางแก้ไข จนกว่าปัญหาต่างๆ จะได้รับการชี้แจง กล่าวถึงจนครบถ้วนแล้วเท่านั้น
- ในขณะที่กำลังพิจารณาทางเลือกต่างๆ เราจะต้องเป็นคนถามนำซะเองว่า ยังมีปัจจัยด้านลบอะไรบ้างหรือไม่
- ใช้การปฏิเสธให้เป็นประโยชน์ จงมองการบอกเหตุของจอมปฏิเสธให้ครบทุกแง่มุม ในสถานะที่เป็นปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และจะต้องหาทางเอาชนะให้ได้

พญาโลเล

6. คนไม่กล้าตัดสินใจ หรือ พญาโลเลจอมเตะถ่วง

พฤติกรรมทั่วไป

- โดยมากคือคนที่อยากช่วยคนอื่น แต่ไม่กล้าตัดสินใจ หรือไม่นั้นก็ตัดสินใจไม่เป็น
- มักจะดึงเรื่องที่ต้องตัดสินใจออกไปจนยืดเยื้อ และทำให้เรื่องนั้นๆ กลายเป็นเรื่องที่ไม่ตรงประเด็นในเวลาต่อมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้
- พวกนี้มักจะพูดจาวกวนอ้อมค้อม เพื่อเป็นการประนีประนอมระหว่างความเป็นคนซื่อสัตย์ กับการที่จะไม่ทำให้ใครเจ็บช้ำน้ำใจ
- โดยมากเกิดจากความขี้เกียจ หรือไม่อยากจะร่วมรับผิดชอบไม่ว่าในกรณีใดๆ

นี่เป็นอีกบุคคลิกหนึ่งที่น่าลึบใจตาย เพราะพวกนี้จะเตะถ่วงเรื่องที่ต้องตัดสินใจออกไปเรื่อยๆ โดยไม่คิดที่จะจัดการอะไรลงไปอย่างเป็นชิ้นเป็นอันเลย ตรงกันข้าม พวกนี้กลับจะตองเรื่องราวเหล่านั้นเอาไว้ด้วยการนั่งทับแม่งไปอย่างนั้นทั้งวัน ทั้งเดือน หรืออาจจะทั้งชาติเลยทีเดียว พวกนี้อาจจะรู้จักป้องกันตัวเองด้วยการแสดงมิตรจิตมิตรใจ แสดงความไม่สบายใจในความล่าช้า หรืออาจจะขอโทษขอโพยซะด้วยซ้ำ แต่ถึงที่สุดแล้ว แม่งก็ไม่ยอมตัดสินใจอะไรลงไปซักที

วิธีการรับมือ

- จงทำให้ปัญหาปรากฏออกมาสู่ภายนอก เพื่อให้จอมเตะถ่วงพูดความจริงของปัญหาข้อขัดแย้งในใจ หรือข้อแม้ที่ทำให้ตัดสินใจไม่ได้
- พยายามทำให้เขาสบายใจที่จะบอกเล่าเรื่องราวอย่างง่ายๆ และตรงไปตรงมา จงฟังดูว่ามีการพูดอ้อมค้อม หรือกล่าวข้ามปัญหาเพื่อซ่อนเงื่อนงำบางอย่างไว้หรือไม่
- เมื่อทำให้ประเด็นปัญหาปรากฏออกมาชัดเจนแล้ว จงช่วยพวกเขาแก้ปัญหาเหล่านั้นๆ ที่เกี่ยวกับการตัดสินใจของเขา
- ถ้าปัญหาที่ว่านั้นเกิดจากตัวของเรา จะต้องรับรู้และรับฟัง และพร้อมที่จะระบุข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องพะวงเรื่องการปกป้องตัวเราเอง
- เสนอทางเลือกต่างๆ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนของมัน เพื่อให้พวกเขาตัดสินใจง่ายขึ้น
- ให้ความมั่นใจในการแก้ปัญหาที่เป็นข้อกังวลใจของพวกเขา
- จงให้กำลังใจหลังจากที่ดูเหมือนว่าได้มีการตัดสินใจแล้ว
- รักษามาตรฐานการในการปฏิบัติไว้ในความรับผิดชอบของเราเองทั้งหมดถ้าเป็นไปได้
- อย่าหักโหมจนกลายเป็นการบีบบังคับจอมเตะถ่วงให้รู้สึกอึดอัด พวกเขาอาจจะเปลี่ยนอารมณ์กลายเป็นโกรธแค้น หรือถอนตัวอย่างกระทันหันได้ ต้องคอยสังเกตอาการเหล่านี้ให้ดี ถ้าเกิดขึ้นจะต้องรีบยุติสถานการณ์ที่พวกเขาต้องตัดสินใจในที่นี้

จอมปราชญ์

7. จอมปราชญ์ผู้หยั่งรู้ดินฟ้า มหาสมุทรยุทธภพครบถ้วน ทั้งสวรรค์ถึงบาดาลและนรก ทุกขุมชน

พฤติกรรมทั่วไป

- พวกนี้มีสำนึกอย่างแรงกล้าว่า การสะสม และจัดระเบียบข้อเท็จจริง ตลอดจน ความรู้ความสามารถอันหลากหลาย จะ ให้ความรู้สึกที่มั่นคงได้ในโลกที่ค่อนข้าง จะผันผวนนี้
- มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง โดยเฉพาะ เชื่อว่าพลังอำนาจที่ขับเคลื่อนสถาน การณ์ต่างๆ รอบตัวนั้น มีอยู่ในตัวพวก เขาอย่างเต็มเปี่ยม
- มีน้ำเสียงที่บ่งบอกถึงความมั่นใจอย่าง สมบูรณ์ ชนิดที่เกินกว่ามนุษย์ธรรมดาจะ สงสัยได้ และทำให้คนที่ติดต่อยุ่รู้สึก ว่าตัวเองเป็นแค่สวะกองหนึ่งเท่านั้น
- มีความโน้มเอียงที่จะไม่ให้ความสำคัญ กับความคิดเห็น ข้อสรุป หรือคำวินิจฉัย ของคนอื่นๆ เลยตลอดชีวิต
- เป็นพวก “หัวรั้น” อย่างสุดโต่ง และไม่ รับฟังคำทัดทานของใครๆ แม้ว่าบางครั้ง วิถีทางของพวกเขาเองจะพาไปสู่ราก็ ตาม
- เมื่อเกิดปัญหา หรือประสบกับความล้ม เหลว พวกนี้พร้อมที่จะสาธยายความไม่ สมบูรณ์ของระดับมันสมองในคนอื่นๆ แทนที่จะยอมรับว่าตัวเองคือด้านจน ดักดานเกินไป

ที่คือสุดยอดมนุษย์ผู้เชี่ยวชาญในทุกสรรพสิ่งทั้งบนพื้นพิภพ และลึกสุด ขั้วถึงแกนเอียงๆ ของโลก ตลอดจนทั่วทั้งระบบสุริยะ และจักรวาลทาง ช้างเผือก ไปจนถึงกาแล็คซี่อื่นๆ ที่ยังไม่เคยมีใครค้นพบมาก่อน พวกนี้มักจะเป็นคนที่มีความรู้จริงๆ (อยู่บ้าง) และเป็นพวกนักสะสม ความรู้ตัววง แต่ก็มักจะยึดมั่นใน “ของตาย” เหล่านั้นอย่างเหนียวแน่น จนตกผลึกเป็น “ดินดาน” ในกบาลอย่างแคะไม่ออก จนบางครั้งถึงกับทำ ให้พวกนี้กลายเป็น “คนดักดาน” ไปเลยก็มี

วิธีการรับมือ

- จงทำให้แน่ใจว่าเราได้เตรียมตัวมาอย่างพร้อมมูลที่สุดแล้ว ทบทวน สิ่งที่เกี่ยวข้อง และตรวจสอบความแม่นยำของทุกๆ อย่าง
- จงฟังอย่างตั้งใจ และทบทวนคำพูดที่เป็นประเด็นสำคัญในข้อเสนอ ของเขา เพื่อจะได้ไม่ต้องชี้แจงอะไรๆ ให้มันเกินจำเป็น
- อย่าใช้คำพูดอย่างเถรตรง
- จงใช้รูปแบบของการถาม เมื่อต้องการเสนอความคิดอะไรออกไป
- พยายามใช้คำถามอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยในการตรวจสอบแผน ปฏิบัติงานอีกครั้ง
- อย่าคิดว่าเราก็คงไม่ได้รู้น้อยกว่าพวกเขา อย่าบ้าเป็นจอมปราชญ์สอง ตัวในถ้าเดียวกัน เพราะมันไปด้วยกันไม่ได้ การยอมให้เขาภูมิใจ ในตัวของเขา รับรองว่าไม่ได้ทำให้ตัวเราด้อยคุณค่าลง ไปแต่อย่าง ใด
- แสดงออกถึงความพึงพอใจ และให้ความเคารพในข้อเสนอแนะ ของพวกเขา
- เสนอให้แต่ละฝ่ายมีเวลาทบทวนข้อเสนอของกันและกัน

ปราชญ์จำแลง

ปราชญ์จำแลง หรือลูกโป่งจอม อัจฉริยะ

พฤติกรรมทั่วไป

- พวกนี้นิยมทำตัวให้คนอื่นชื่นชอบ โดยการแสดงตัวเป็นผู้เชี่ยวชาญ ทั้งๆ ที่ยังไม่ถึงขั้น
- ส่วนใหญ่แล้วไม่ค่อยรู้ตัวว่ากำลัง “ซีโม้”
- เป็นพวกสอดรู้สอดเห็น และตื่นตัวกับข่าวสาร แต่มักจะทึกทักเอาความรู้ที่กระต่อนกระแทนของข้อมูลเหล่านั้น มาตัดแต่งต่อเติมราวกับว่ามันสมบูรณ์อย่างที่สุดแล้ว

นี่เป็นอีกลักษณะหนึ่งของพวก “อวดภูมิ” แต่บังเอิญที่ภูมิที่อวดนั้นเป็น “เปรตภูมิ” ไปซะฉิบ พวกนี้ไม่ค่อยรู้อะไรจริงๆ จังๆ นัก แต่แสดงออกทางน้ำเสียงอย่างเชื่อมั่นราวกับขงเขา และไม่ค่อยยอมโยกคลอนความคิดหรือความเชื่อของตัวเองง่ายๆ ซะด้วย เพราะหลอกตัวเองจนหลงเชื่อไปแล้วว่าตัวเองเป็นขงเขาจริงๆ

วิธีการรับมือ

- จงระบข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง หรือความเห็นที่เป็นอย่างอื่นให้ละเอียดที่สุดเท่าที่จะทำได้ และอย่าลืมระบุว่าเป็นความเห็นของเราเอง เพื่อหลีกเลี่ยงถอยให้ปราชญ์จำแลงพวกนี้สามารถรักษาหน้าตัวเองไว้ได้
- ถ้าพวกเขาเริ่มอึกอักเกี่ยวกับข้อเท็จจริงที่ปรากฏออกมาว่า พวกเขาไม่ใช่ “ผู้รู้” ที่แท้จริง จงพร้อมที่จะเติมช่องว่างระหว่างการสนทนาด้วยตัวเราเอง
- ถ้าเป็นไปได้ พยายามรับมือกับคนประเภทนี้ตามลำพัง เพราะการเจรจาในขณะที่มีคนอื่นอยู่ด้วย จะยิ่งทำให้คนพวกนี้ “ซีโม้” หนักกว่าเดิมอย่างไร้สาระ และเวลาที่เขาอาจจะเสียหน้า ก็อาจจะเปลี่ยนอารมณ์ไปเป็นอย่างอื่นที่ไม่ฟังประสงคได้

บันได 6 ขั้น

ไม่ว่าจะกับบุคคลที่มีปัญหา หรือคนปรกติธรรมดา ผมคิดว่านี่คือหลักการพื้นฐานเบื้องต้นสำหรับการเข้าพบลูกค้าทุกๆ ไปอยู่แล้ว เพียงแต่ว่าบางครั้งพวกเขาอาจจะรู้สึกว่ามันธรรมดาเกินไป หรืออาจจะรู้สึกว่าสิ่งเหล่านี้มันเป็นธรรมชาติในสายเลือดพนักงานขายระดับพระกาฬอย่างพวกเขาอยู่แล้ว ... แต่เราจะมั่นใจได้ก็เปอร์เซ็นต์ ว่าเซลเม็ตเลือดแดงทุกเม็ดในตัวเรา ไม่มีส่วนไหนเลยที่ขาดตกบกพร่องไปซักข้อสองข้อที่ว่ามานี้ แล้วไอ้เม็ตที่สร้างขึ้นใหม่ทุกๆ วินาทีนั้นล่ะ มันลืมนับรจอนุภาคของซูเปอร์เซลแมนเข้าไปด้วยหรือเปล่า?

เราอาจจะเคยได้ยินคำพูดประเภทที่ว่า .. “หมอนี่ทำการบ้านมาดี” ซึ่งไอ้ “การบ้าน” ที่ว่านะ มันก็คือขั้นตอนพวกนี้ทั้งนั้น และอาจจะมียละเอียดอย่างอื่นที่มากมายกว่านี้อีกก็เป็นไปได้

ไม่มีใคร “เกิดมาเพื่อเป็น” อะไรทั้งนั้นหรอกครับ ไม่ว่าจะเซลแมน ซูเปอร์เซลแมน หรือแม้แต่ยอดมนุษย์ประเภทโคตรอัจฉริยะ ... มีแต่ประเภท “ฝึกเพื่อจะเป็น” ทั้งนั้น ... รับรองได้ !!

ว่ากันว่าตอนที่นายทักซิณ (ที่ใครๆ ว่าเป็นยอดมนุษย์นี่แหละ !) เมื่อตอนที่เพิ่งคลอดออกจากท้องแม่ก็ร้องไห้ซ้่มุกซี้ลายไหลเหมือนกัน เยี่ยวรดที่นอนก็เคยชะปวยไป แล้วก็เคยต้องหัดนั่ง หัดเดิน หัดเคี้ยวข้าว หัดซึ้ให้เป็นเวลา เหมือนๆ กับเด็กๆ อีกหลายพันล้านคนทั่วโลกเหมือนกัน ... บังเอิญแกฝึกที่จะเป็นของแกอย่างเนี่ยะ ... เห็นมั๊ยล่ะ ... สมน้ำหน้า !!!

ฮา.. ฮา.. ฮา.. เอ๊ก 3 ที!!

6 ขั้นตอนพื้นฐานสำหรับการรับมือ

1. ประเมินสถานการณ์
2. เลิกภาวนาให้คนมีปัญหา นั้นเปลี่ยนแปลงตัวเอง
3. อย่าเป็นชะเอง เอาตัวให้ออกห่างจากพฤติกรรมที่มีปัญหา
4. กำหนดแผนในการรับมือล่วงหน้า
5. ปฏิบัติตามแผน
6. ตรวจสอบประสิทธิผลของยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการรับมือ