

## กรณีศึกษา เทคนิคการขายอะไหล่

นายณรงค์ศักดิ์ กอปรสมัย เป็นพนักงานขายอะไหล่เครื่องจักรกล ประเภท สายพาน ประเก็น แหวน สปริง และน้ำมันหล่อลื่น ฯลฯ ของบริษัทกู้ดแมนซินเนอรรี่ จำกัด โดยในวันพุธของสัปดาห์ที่ผ่านมาได้ไปเสนอขายอะไหล่เครื่องจักร ณ โรงงานแห่งหนึ่งใน จ. สมุทรปราการ

ณรงค์ศักดิ์	ผู้จัดการโรงงานอยู่หรือไม่ครับ
หัวหน้าช่าง	ไม่อยู่ครับ ผู้จัดการโรงงานติดประชุม นัดไว้ล่วงหน้าหรือเปล่าครับ
ณรงค์ศักดิ์	ไม่ได้นัดครับ ผจก. จะเลิกประชุมก็โมงครับ
หัวหน้าช่าง	ไม่ทราบเหมือนกัน แต่น่าเลยไปถึงบ่าย มีอะไรคุยกับผมได้นะครับ
ณรงค์ศักดิ์	ผมมาจากบริษัทกู้ดแมนซินเนอรรี่ จำกัด วันนี้มาเสนอขายอะไหล่ยนต์ นำเข้าจากต่างประเทศและช่วงนี้มีการส่งเสริมการขาย ให้ส่วนลดมาก นาน ๆ ครั้งบริษัทจะจัดรายการ อยากให้โรงงานได้ส่วนลดนี้
หัวหน้าช่าง	เหวอครับ
ณรงค์ศักดิ์	(เปิดกระเป๋าร่วมหยิบแค็ตตาล็อก และตัวอย่างอะไหล่) อธิบายคุณภาพของอะไหล่ทุกรายการที่คาดว่าโรงงานแห่งนี้จำเป็นต้องใช้ รวมทั้งจุดจูงใจด้วยรายการส่งเสริมการขาย หลังจากนั้นจึงขอคำสั่งซื้อ
หัวหน้าช่าง	คงต้องรอ ผจก. ละครับ ผมไม่มีอำนาจเซ็นใบสั่งซื้อ
ณรงค์ศักดิ์	เหวอครับ หากไม่มีอำนาจออกใบสั่งซื้อก็น่าจะบอกผมตั้งแต่แรก ผมจะได้ไปพบลูกค้ารายอื่นก่อนไม่ใช่มาบอกว่าคุยกับผมได้นะ เสียเวลาจริง ๆ ผมยังมีลูกเล็ก ๆ ที่ต้องเลี้ยงอยู่นะ (ปิดกระเป๋าสินค้าตัวอย่างเสียงดัง พร้อมหันหลังเดินออกไปอย่างอารมณ์เสีย)
หัวหน้าช่าง	(ช่วงจังหวะที่ณรงค์ศักดิ์จะเดินจากไป) กล่าวไล่หลังว่าโดยปกติการสั่งซื้ออะไหล่ แม้ผมไม่มีอำนาจเซ็นใบสั่งซื้อแต่การระบุรายการอะไหล่ที่สั่ง ผจก. มักจะขอคำแนะนำจากผมเสมอ