

สารบัญ

บทนำ 12

บทที่ 1

บงการคนจากระยะไกล

รักษาภาพลักษณ์ด้วยการไม่ไปเจอหน้า	18
คนขี้ประหม่าไม่เหมาะกับการไปเจอใครตรงๆ	21
ใส่ “ป.อ.” เพื่อลดระยะห่างระหว่างกัน	24
เลือกแข่งขันด้วยตัวอักษร	26
ที่ทำงานไม่ราบรื่นเพราะขี้นำตัวเองแบบผิดๆ	29
อย่ารีบยอมแพ้	31

ใช้คำชมล่อลวงอีกฝ่าย	34
งานราบรื่นเมื่อรู้จักใช้ภาพ	36
● “เทคนิคของการคนจากฉากหลัง” ประจำบทที่ 1	39

บทที่ 2

บงการคนด้วยอีเมล

อีเมลคือพื้นที่ที่เรานำเสนอตัวเองให้ดูดีที่สุดได้	42
เปลี่ยนอีเมลให้เป็นเหมือนจดหมายจากแฟนคลับ	44
มัดใจอีกฝ่ายด้วยการแนะนำตัว	47
ใครๆ ก็ชอบคนที่ตอบอีเมลเร็ว	49
สร้างความสนิทสนมด้วยจุดร่วม	51
“วางเงื่อนไข” เพื่อบงการอีกฝ่าย	54
แค่เรียกชื่อก็ดูเป็นมิตร	56
อย่าผิดพลาดที่ให้อีเมล	59

สร้างความคุ้นเคยด้วยการใช้ภาพถ่ายใบหน้า	61
คำขอร้องใช้ได้ผลกว่าคำสั่ง	64
ใช้ “สำนวน” เมื่อต้องการโน้มน้าวใจ	66
● “เทคนิคขงการคนจากฉากหลัง” ประจำบทที่ 2	69

บทที่ 3

บงการคนด้วยระบบ

วิธีทำให้อีกฝ่ายตอบตกลงโดยอัตโนมัติ	72
แปะป้ายเพื่อเพิ่มความกระตือรือร้น	74
ดึงจุดลูกค้าเป็นทอดๆ ด้วย “กฎโดมิโน”	77
ผูกมิตรกับหุ้นส่วนที่แข็งแกร่ง	79
ผูกขาดลูกค้าด้วยกลยุทธ์มหาสมุทรสีคราม	82
อย่าเสนอตัวเลือกเยอะเกินไป	84
ลูกค้าจะเลือกสินค้าที่อยู่ “ตรงกลาง”	86

ใช้คำว่า “ฟรี” เรียกลูกค้า	89
แจกคู่มือเพื่อกระตุ้นความอยากรู้	92
ไม่ว่าใครก็อยาก “จับสลาก”	95
ทำให้ฮักฝ่ายรู้สึก ว่า “กำลังถูกจ้องมอง”	97
● “เทคนิคของการคนจากฉากหลัง” ประจำบทที่ 3	101

บทที่ 4

บงการคนด้วยเอกสาร

ไม่มีใครอยากอ่านเอกสารที่มีแต่ตัวอักษร	104
ปรับขนาดตัวอักษรให้ใหญ่เป็น 2 เท่า	106
ความสะดุดตาสำคัญที่สุด	109
คาถาวิเศษที่ใช้บงการคน	111
ใช้ “ตัวเลข” โน้มน้าวใจ	114
พลังแห่ง “ของแถม”	117

ทุกคนล้วนดีใจที่ได้รับจดหมาย	119
เอกสารที่เข้าไฉยากไม่อาจทำให้คนคล้อยตาม	122
คนเรามักทำตามตัวอย่าง	125
สร้างความประทับใจด้วยเรื่องราว	127
● “เทคนิคขบงการคนจากฉากหลัง” ประจำบทที่ 4	130

บทที่

5

บงการคนด้วยน้ำเสียง

คุยโทรศัพท์ด้วยรอยยิ้ม	134
ใช้น้ำเสียงที่สนุกสนาน	135
พอมลงแล้วน้ำเสียงจะน่าฟังขึ้น	138
ใช้ประโยชน์จาก “การแพร่กระจายทางอารมณ์”	141
ระดับเสียงมีผลต่อภาพลักษณ์	143
คนพูดเร็วจะดูน่าเชื่อถือ	145

แสดงความเป็นผู้นำด้วยน้ำเสียงโทนต่ำ	148
เรามักรู้สึกดีกับคนที่วิธีพูดคล้ายตัวเอง	150
ยิ่งพูดนาน ยอดยายยิ่งแยะ	152
ตั้งคำถามเพื่อเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายพูด	155
เราไม่ได้ช่วยอย่างที่ตัวเองคิด	157
● “เทคนิคของการคนจากฉากหลัง” ประจำบทที่ 5	160

บทที่ 6

12 เทคนิคด้านมิดที่ใช้ของการคน

1 ส่องเอกสารที่มีกลิ่นหอมไปให้	164
2 สร้างความชื่นชอบด้วยคำขอร้องเล็กๆ น้อยๆ	166
3 ขอร้องโดยเชื่อว่าอีกฝ่ายจะ “ไม่ปฏิเสธ”	169
4 ทำให้ตัวเองถูกปฏิเสธในครั้งแรก	172
5 หลอกส่อให้รับปากแล้วค่อยเปลี่ยนเงื่อนไข	175

6	ถามให้รู้ว่าการอะไร	178
7	สังเกตท่าทีที่มีต่อสินค้า	180
8	ขอโทษให้ดูเล่นใหญ่เข้าไว้	183
9	เข้าหาเลขานุการ	185
10	เรียกลูกค้าด้วยกลยุทธ์ “ไม่ขายเยอะ”	188
11	โกหกว่า “ทำได้” ไว้ก่อน	190
12	โชว์สินค้าราคาแพงให้ดูก่อน	193
●	“เทคนิคขงการคนจกฉกหล้ง” ปรจ้งำบทที่ 6	197
	บทส่งท้าย	198
	ประวัติผู้เขียน	201

บทนำ

“ถ้าไม่คุยต่อหน้าก็ไม่มีทางเข้าใจกัน”

“การหันหน้าเข้าหากันนี่แหละที่แสดงออกถึงความจริงใจ”

“ต้องไปเจอหน้าอีกฝ่ายโดยตรงถึงจะดูน่าเชื่อถือ”

การยึดติดกับความคิดสมัยเก่าแบบนี้เป็นเรื่องอันตรายมาก เพราะมันอาจลดโอกาสก้าวหน้าหรือโอกาสเลื่อนตำแหน่งจนทำให้เราไม่ประสบความสำเร็จดังหวังสักที

“การไปเจอหน้าอีกฝ่ายถือเป็นงานอย่างหนึ่งไม่ใช่เหรอ”

“ถ้าไม่เจอหน้ากันแล้วงานจะเสร็จได้ยังไง”

บางคนอาจคิดแบบนี้ แต่นั่นเป็นแค่ “ความเชื่อฝังหัว”
ครับ

อันที่จริงแล้ว ต่อให้ไม่ต้องเจอหน้าใคร เราก็ทำงานสำเร็จราบรื่นได้

สิ่งที่ช่วยพิสูจน์ประเด็นนี้อย่างชัดเจนก็คือ การแพร่ระบาดของโควิด-19

เนื่องจากต้องป้องกันการแพร่ระบาด ผู้คนจึงออกนอกบ้านไม่ได้ และหันมาใช้วิธีทำงานระยะไกลกันแทน

เรื่องนี้ทำให้คนที่เคยให้ความสำคัญกับ “การเจอหน้า” เริ่มตระหนักว่า “อ้าว ต่อให้ไม่ต้องเจอหน้าใครก็ยังสามารถทำงานได้นี่นา”

แม้การแพร่ระบาดของโควิด-19 จะเป็นเรื่องไม่น่าพึงประสงค์ แต่อย่างน้อยมันก็ช่วยให้หลายๆ คนฉุกละหุกคิดว่า “ต่อให้ไม่ได้เจอหน้าใครก็ยังสามารถทำงานได้ตามปกติอยู่ดี”

“ต้องออกไปเจอหน้ากันถึงจะดี” เป็นแค่ความเชื่อฝังหัวหรือภาพลวงตาที่ถูกสร้างขึ้น ในความเป็นจริงแล้ว การไม่ไปเจอนานคนอื่นไม่ได้ทำให้เราเดือดร้อน

อย่างตัวผมเองก็แทบไม่ออกไปเจอหน้าใครและไม่เคยเดือดร้อนเพราะเรื่องนี้ แม้ผมจะติดต่อบริษัทงานโดยใช้อีเมลเป็นหลักและใช้โทรศัพท์ในบางครั้ง แต่ผมก็ทำงานได้สำเร็จ

ลู่ล่งทุกอย่าง จึงไม่เคยมีใครมาว่าร้ายผมว่า “หมอนั้นไม่เคย มาให้เห็นหน้าเลยสักครั้ง สงสัยยุ่งงานอยู่แน่ๆ”

ไม่สิ อาจมีคนพูดแบบนั้นก็ได้อะ แต่ถึงอย่างไรผมก็ไม่ เตื่อตร้อน เพราะไม่อยากจะคบหากับคนพรรคนั้นอยู่แล้ว

เราเรียกคนที่มึ่ผู้ติดตามจำนวนมากในโซเซียลมีเดีย อย่างยูทูปหรืออินสตาแกรมว่า “อินฟลูเอนเซอร์” ซึ่งพอลองคิด ดูดีๆ แล้วก็พบว่าพวกเขาไม่ได้เป็นที่นิยมเพราะถ่อไปเจอ หน้าคนที่ละคนสักหน่อย อินฟลูเอนเซอร์ดึงดูดแฟนคลับ จำนวนหลักหมื่นหลักแสน หรือบางคนก็ถึงหลักล้านได้โดยที่ “ไม่ต้องเจอหน้าใครเลย”

อย่างไรก็ตาม การทำงานให้เสร็จโดยไม่เจอหน้าคนอื่น จำเป็นต้องอาศัยเทคนิค และที่ต้องจำไว้ให้แม่นเลยก็คือการ ไม่เจอหน้าเป็นคนละเรื่องกับการ “ละเลยความสัมพันธ์” เพราะ ถ้าเราเมินเฉยต่ออีกฝ่าย การทำงานย่อมไม่มีทางราบรื่น

หนังสือเล่มนี้จะแนะนำเทคนิคบงการคนจากฉากหลัง แต่ั้นไม่ได้แปลว่า “เราจะสบายสุดๆ เพราะไม่ต้องเจอหน้าใคร”

ตัวอย่างเช่น แม้จะเลือก “ทำงานให้เสร็จด้วยการติดต่อผ่านทางอีเมล” แต่เราก็ต้องทุ่มเทแรงและเวลาเพื่อเขียนมันออกมาให้ดี

นั่นหมายความว่า เราอาจเหนื่อยมากกว่า “ตอนไปเจอหน้าอีกฝ่าย” ก็ได้ และจะยิ่งเหนื่อยเป็นพิเศษในช่วงที่เพิ่งเริ่มต้นเรียนรู้เทคนิค

ถึงอย่างนั้นผมก็ยังอยากให้คนที่มีความเชื่อฝังหัวมาตลอดว่า “การไปเจอหน้าอีกฝ่ายถือเป็นงานอย่างหนึ่ง” ได้ลองอ่านหนังสือเล่มนี้ดูสักครั้ง แล้วคุณจะได้เปิดมุมมองใหม่ๆ ที่ชวนให้ตกตะลึงว่า “ทำแบบนี้ก็ได้หรอเนี่ย!” อย่างแน่นอนหวังว่าคุณจะอยู่เป็นเพื่อนผมไปจนจบเล่มนะครับ

บทที่

1

**บงการคน
จากระยะไกล**



จงระวังการไปเจอหน้ากันโดยตรง เพราะคนอื่นอาจล่วงรู้จุดอ่อนของ
เราได้ โดยเฉพาะคนนี้ประหม่าจะเหมาะกับการพูดคุยและขายของแบบ
ไม่เจอหน้ามากกว่า

รักษาภาพลักษณ์ ด้วยการไม่ไปเจอหน้า

หลายคนอาจกังวลว่าถ้าไม่ไปเจอหน้าลูกค้าก็คงขายของไม่ได้

แต่ผมอยากให้ลองพิจารณาดูดีๆ ครับ

ถ้าไม่ไปเจอหน้าลูกค้า เราจะขายของไม่ได้จริงๆ หรือเปล่า ไม่แน่ว่าเราอาจขายของได้อย่างราบรื่นแม้จะไม่เจอหน้าใครเลยก็ได้

ต่อให้ไปเจอหน้าอีกฝ่ายโดยตรง แต่ถ้าเราเผลอทำท่าทางงุ่มง่ามหรือใช้เวลา นานกว่าจะหยิบนามบัตรออกมาได้อีกฝ่ายก็คงรู้สึกไม่ประทับใจเท่าไรหรอก

หรือหากไปเจอหน้ากันในช่วงฤดูร้อน คนซื้อร้อนก็อาจไปถึงด้วยสภาพเหงื่อท่วมตัว ซึ่งคงไม่ทำให้ลูกค้าปลื้มแน่ๆ

ในทางกลับกัน การไม่ไปเจอหน้าอาจช่วยเก็บซ่อนภาพลักษณ์เชิงลบที่ไม่น่าประทับใจ และทำให้การขายดำเนินไปอย่างราบรื่นมากกว่า

“ถ้าไม่ไปเจอหน้าอีกฝ่ายก็ไม่มีทางขายของได้” เป็นเรื่องโกหกทั้งเพ

อันที่จริงแล้ว การไม่ได้เจอหน้ากันไม่ใช่ปัญหาเลยครับ ตัวอย่างเช่น ถ้าต้องไปขายของให้กับลูกค้าคนหนึ่งที่ไม่เคยว่างมาเจอกัน พนักงานขายก็อาจจะใช้วิธีฝากนามบัตรพร้อมข้อความทักทายทิ้งเอาไว้เพื่อบอกให้ลูกค้ารู้ว่าตัวเองแวะมาหาถึงที่

ขอเพียงทำแบบนี้ต่อไปเรื่อยๆ สักครึ่งปีหรือ 1 ปี ลูกค้าคนนั้นก็อาจเป็นฝ่ายติดต่อกลับมาเองในทำนองว่า

“ขอโทษที่ไม่ว่างเจอหน้าเลย แต่ผมเก็บนามบัตรของคุณเอาไว้จนเต็มกล่องแล้ว เลยจะซื้อของกับคุณสักหน่อย ช่วยเอาสินค้าแนะนำมาให้ดูที ส่วนเรื่องราคาไม่ต้องพูดถึง อันไหนคุณว่าดีผมก็ซื้ออันนั้นแหละ”

เห็นไหมครับว่า แม้พนักงานขายคนดังกล่าวจะไม่เคยเจอหน้าลูกค้า “โดยตรง” เลยสักครั้ง แต่เขาก็ซื้อใจลูกค้าได้แล้วเราใช้วิธีเดียวกันนี้เวลาส่งอีเมลขายสินค้าได้ใหม่ คำตอบคือได้แน่นอนครับ

ต่อให้ถูกลูกค้าปฏิเสธกลับมาว่า “ไม่ยอดอยากได้” แต่ถ้าคิดเสียว่า “วันนี้ลูกค้ายังไม่อยากได้ แต่พรุ่งนี้อาจจะเปลี่ยนใจ” แล้วลองส่งอีเมลต่อไปเรื่อยๆ ดูละก็ ในไม่ช้าเราจะขายของได้เอง เพราะแบบนี้การไม่ไปเจอหน้าลูกค้าจึงไม่ใช่ปัญหาใหญ่อะไรนัก

เรื่องราวต่อไปนี้เป็นเหตุการณ์จริงที่ผมอยากนำเสนอเป็นตัวอย่างเพิ่มเติม

สมัยที่คุณเคนโจ โทรุ ผู้ก่อตั้งสำนักพิมพ์เกินโตจะยังทำงานที่สำนักพิมพ์คาโดกาว่า เขาเคยเขียนจดหมายจำนวน 25 ฉบับส่งถึงคุณอิตสึกิ ฮิโรยูกิ ซึ่งเป็นนักเขียนที่ไม่ยอมลงมือเขียนต้นฉบับให้สักที คุณเคนโจเล่าว่า เขาต้องส่งจดหมายที่มีเนื้อความอย่าง “อย่าทำแบบนี้กับผมเลยครับ” “ขออีกแค่ครั้งเดียวเท่านั้น” ไปให้ครั้งแล้วครั้งเล่า

คุณอิตสึกิรู้สึกประทับใจกับความมุ่งมั่นของคุณเคนโจเป็นอย่างมาก นอกจากเขาจะเขียนผลงานชิ้นเอกเรื่อง “โมเอิร์ธ อากิ (ฤดูใบไม้ร่วงที่ลุกโซน)” ให้แล้ว ตอนที่คุณเคนโจออกมาก่อตั้งสำนักพิมพ์ของตัวเอง คุณอิตสึกิยังช่วยตั้งชื่อสำนักพิมพ์ว่า “เกินโตจะ” พร้อมกับเขียนผลงานเรื่อง “ไทกะ โนะ อิตเตกิ (หยดหนึ่งในสายน้ำกว้าง)” ที่มียอดขายนับล้านเล่มให้เป็นของขวัญ

แม้จะไม่ได้เจอหน้ากัน แต่เราก็สื่อความจริงใจให้อีกฝ่ายรับรู้ได้ การบอกว่าอีเมลและจดหมายไม่อาจถ่ายทอดความรู้สึกได้นั้นเป็นเพียงเรื่องโกหก

แอนดรูว์ ฟลานากิน จากมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย กล่าวว่า ผู้ชายมักมีความเชื่อฝังหัวว่า ถ้าไม่ได้เจอหน้าโดยตรง ก็ไม่มีทางสานสัมพันธ์กับใครได้

ในขณะที่ผู้หญิงไม่ค่อยใส่ใจว่าจะได้เจอหน้าอีกฝ่ายหรือไม่ ขอแค่ได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันก็พอแล้ว จะผ่านทางอีเมลหรือจดหมายก็ไม่ใช่ไร

ความคิดที่ว่า “การไปเจอหน้าอีกฝ่ายคือเรื่องจำเป็น” ไม่ใช่ความคิดที่ถูกต้องร้อยเปอร์เซ็นต์ เพราะต่อให้ไม่ได้เจอหน้ากัน เราก็ยังสื่อความรู้สึกให้อีกฝ่ายรับรู้ได้ครับ

คนขี้ประหม่าไม่เหมาะกับการไปเจอใครตรงๆ

ยิ่งเป็นคนที่มีความคิดคร่ำครึ ก็ยิ่งยึดติดกับการไปเจอหน้าคนอื่นโดยตรง

แต่จริงๆ แล้วการไปเจอหน้ากันคือ “การแย่งชิงเวลาจากอีกฝ่าย” ดังนั้นหากเรารู้สึกแต่ไปขอพบก็มีแต่จะสร้างความลำบากใจให้เขาเท่านั้น

ไม่มีใครตั้งใจที่ถูกรบกวนเวลาหรอกครับ ถ้าเรามีเรื่อง
สนุกๆ หรือน่าสนใจไปแล้วก็ว่าไปอย่าง แต่ถ้าไม่ใช่แบบนั้น
เราก็ควรเกรงใจและพยายามทำงานให้ได้โดยไม่ต้องไปเจอ
หน้าเขาดีกว่า

ผมคิดว่าจุดประสงค์ที่สำคัญที่สุดของ “การไปเจอหน้า
กัน” คือการสร้างความสัมพันธ์สนมคุ้นเคย ซึ่งหากเราพิจารณา
เฉพาะเรื่องนี้ การใช้อีเมลถือเป็นวิธีที่ยอดเยี่ยมมาก

เพราะเมื่อสื่อสารด้วยอีเมล เราจะกลายเป็นคน
“ช่างพูด” ที่กล้าเปิดเผยเรื่องส่วนตัวมากขึ้น

ในสถานการณ์ที่ต้องเผชิญหน้ากัน หลายคนจะรู้สึก
ประหม่าจนไม่ค่อยกล้าพูดเรื่องส่วนตัว และมักลงเอยด้วยการ
พูดถึงแต่เรื่องธุรกิจเพียงอย่างเดียว ขึ้นเป็นแบบนี้ เราคงสร้าง
ความสัมพันธ์สนมคุ้นเคยกับอีกฝ่ายไม่ได้สักที

อดัม จอยน์สัน จากมหาวิทยาลัยโอเพนแห่งอังกฤษ
ได้จับคู่นักศึกษาเพศเดียวกัน แล้วขอให้พวกเขาลองพูดคุยกัน
ทั้งแบบต่อหน้าและผ่านทางคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้เพื่อเก็บข้อมูล
ว่าแบบไหนเอื้ออำนวยต่อการเล่าเรื่องส่วนตัวมากกว่ากัน

ผลคือ เมื่อเปรียบเทียบจำนวนครั้งของการเล่าเรื่อง ส่วนตัวแล้ว การพูดคุยต่อหน้าจะมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.7 ครั้ง ส่วนการพูดคุยผ่านทางคอมพิวเตอร์จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.1 ครั้ง หลักฐานนี้บ่งชี้ว่า การสื่อสารผ่านทางคอมพิวเตอร์ช่วยให้เราพูดถึงตัวเองได้ง่ายกว่า

เวลาไปเจอหน้ากันจริงๆ ถ้าเรารู้สึกประหม่าขึ้นมา การเล่าเรื่องส่วนตัวจะเป็นเรื่องยากอย่างไม่น่าเชื่อ

ในทางกลับกัน เราจะไม่ค่อยมีปัญหากับการเขียนอีเมล โดยเพิ่มประโยคอย่าง “คุณ ○○ กับผมเรียนจบจากมหาวิทยาลัยเดียวกันเลยนะครับ” หรือ “ฉันรู้สึกคุ้นเคยกับคุณ ○○ เพราะมีบ้านเกิดอยู่ที่เดียวกันค่ะ”

การเพิ่มประโยคทำนองนี้เข้าไปจะช่วยเปิดใจอีกฝ่ายและ กระชับความสัมพันธ์ระหว่างกันให้แน่นแฟ้นขึ้น แต่นี้เป็นวิธีที่ทำให้ยากในการพูดคุยต่อหน้า โดยเฉพาะสำหรับคนขี้ประหม่า

ผมเองก็ได้รับการติดต่อจากคนอื่นอยู่บ่อยๆ ว่า “อยากเจอ” แต่หลายครั้งพอไปเจอหน้าจริงๆ แล้ว อีกฝ่ายกลับไม่ได้เตรียมตัวมาเลยจนผมนึกแปลกใจว่า “เขามาทำอะไรกันแน่”

เราควรเลิกพฤติกรรม “ไปเจอหน้าเฉยๆ” ได้แล้ว หากต้องไปเจอหน้ากัน ก็ขอให้เตรียมหัวข้อสนทนาสนุกๆ หรือ เรื่องที่ทำให้อีกฝ่ายเกิดความประทับใจในตัวเราไปด้วย

แต่ถ้าทำแบบนั้นไม่ได้ การติดต่อผ่านทางอีเมลจะทำให้ อีกฝ่ายนึกชอบคุณเรามากกว่าอย่างแน่นอนครับ

ใส่ “ป.ล.” เพื่อลดระยะห่างระหว่างกัน

ในการสื่อสารผ่านอีเมล ถ้าคุณเขียนเรื่องส่วนตัวลงไป ด้วยก็จะช่วยเพิ่มความสนิทสนมคุ้นเคยกับอีกฝ่าย

มาร์ก แมคคอร์แมค ได้เขียนไว้ในหนังสือเรื่อง “What They Don't Teach You at Harvard Business School” ว่า

“นอกจากธุระแล้ว ในจดหมายทุกฉบับผมจะพูดถึงเรื่อง ที่อีกฝ่ายสนใจเพื่อเพิ่มความสนิทสนมคุ้นเคยกัน”

นี่แหละคือสิ่งที่เราควรเอาเยี่ยงอย่าง

แต่หากคุณรู้สึกแปลกๆ กับการพูดเรื่องส่วนตัวในอีเมล ธุรกิจละก็ ลองใส่เป็น “ป.ล.” แทนไหมครับ