

บทที่ 4

ประสิทธิภาพการขายผ่านทางโทรศัพท์ของพนักงานขายทางโทรศัพท์ (Tele-sales)

บทนี้จะเป็นการนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากการตอบสัมภาษณ์ของพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์จำนวน 8 ราย ที่ทำยอดขายได้ถึงเป้าและตกเป้ารวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเอกสารมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ร่วมกัน เพื่อตอบคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์การศึกษาในเรื่องของ ปัจจัยที่ทำให้พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ทำยอดขายได้ถึงเป้าหมาย และปัญหาและอุปสรรคของพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ที่ไม่สามารถทำยอดขายได้ถึงเป้าหมายตามลำดับ ดังนี้

ปัจจัยที่ทำให้พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ทำยอดขายได้ถึงเป้าหมาย

จากการให้สัมภาษณ์ของพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ทั้ง 8 ราย พบว่าพนักงานขายแต่ละรายให้ข้อมูลถึงปัจจัยที่ทำให้การขายผ่านทางโทรศัพท์ของตนทำยอดขายได้ถึงเป้าหมายไว้ดังนี้

พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายแรก: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 34 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ มีรายได้เดือนละ 20,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยศรีปทุม มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 12 ปี พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้บอกว่า ปัจจัยที่ทำให้การขายผ่านทางโทรศัพท์ของตนเองทำยอดขายได้ถึงเป้าหมายมี 4 ปัจจัย

ปัจจัยแรก คือ “ผลตอบแทน” ปัจจัยที่มาเป็นอันดับแรกคงจะเป็นเรื่องของผลตอบแทนที่ดี ถ้าหากทำยอดขายได้ตามที่ทางบริษัทกำหนดไว้ กอปรกับทางบริษัทมีฐานลูกค้าที่มีความต้องการซื้ออยู่แล้ว ทำให้พนักงานขายสามารถ ทำยอดขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่สอง คือ “การบริการ” เนื่องจากเป็นบริษัทที่มีฐานลูกค้าเช่าซื้อมากที่สุดในประเทศไทย มีการประชาสัมพันธ์และอธิบายถึงรายละเอียดต่าง ๆ ของสินค้า บวกกับการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าที่ดี ซึ่งในทุก ๆ เดือนบริษัทก็ยังมีการจัดอบรมเพิ่มความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ให้กับพนักงานได้รับทราบและทันสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อที่จะได้ให้ข้อมูลกับลูกค้าได้ถูกต้อง ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการบริการและทำการต่อประกันภัยผ่านทางบริษัท โดยที่ค่าเบี้ยประกันภัยนั้นไม่ได้แตกต่างจากคู่แข่งเลย

ปัจจัยที่สาม คือ “ความน่าเชื่อถือของบริษัท ฯ” ลูกค้ามักจะมองหาข้อยืนยันที่แสดงถึงตัวตนของผู้ขายผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งบริษัทเองก็ได้มีการส่งพนักงานทุกคนที่เป็นเจ้าหน้าที่ในการ

ขายผ่านทางโทรศัพท์ทำให้ไปสอบ “ใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย” และผู้ที่สอบผ่านเท่านั้นจึงจะได้เลขที่ใบอนุญาตและทำการขายประกันภัยรถยนต์ให้กับลูกค้าได้ โดยทุกครั้งที่เจ้าหน้าที่ทำการขายประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่จะต้องแจ้งเลขที่ใบอนุญาตในการขายประกันภัยให้กับลูกค้าทุกครั้ง ซึ่งลูกค้าเองสามารถนำเลขที่ใบอนุญาตนี้เช็กกับทางสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ว่าเจ้าหน้าที่ขายประกันภัยผู้นี้มีใบอนุญาตถูกต้อง ทำให้เพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

ปัจจัยสุดท้าย คือ “สิ่งแวดล้อม” จากสิ่งแวดล้อม ณ ปัจจุบันนี้ที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัวเราไม่ว่าจะเป็นเรื่องอุทกภัย อัคคีภัยต่าง ๆ ก็ตาม ทำให้ลูกค้ามีความสนใจที่จะทำประกันภัยรถยนต์กันมากขึ้น เพราะประกันภัยรถยนต์มีคุ้มครองทั้งรถที่ถูกลูกน้ำท่วม และไฟไหม้

พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายที่สอง: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 35 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดตรัง มีรายได้เดือนละ 23,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 5 ปี พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้บอกว่าปัจจัยที่ทำให้การขายผ่านทางโทรศัพท์ของตนเองทำยอดได้ถึงเป้าหมายมี 2 ปัจจัย

ปัจจัยแรก คือ “เป้าหมาย” ปัจจัยที่มาเป็นอันดับแรกคงจะเป็นเรื่องของเป้าหมายของพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้ การที่มีจิตใจที่มีความมุ่งมั่นและความพยายามที่จะทำให้สำเร็จ ลุ่่วงตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ โดยมีการวางแผนงานก่อนการทำงานทุกครั้ง กำหนดไว้ว่าวันนี้จะต้องโทรหาลูกค้ากี่ราย และต้องมียอดในการแจ้งต่อประกัน กี่รายการ ซึ่งสิ่งที่พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้ กำหนดขึ้นมานั้น จะต้องทำให้สำเร็จในทุก ๆ วัน หากไม่สำเร็จก็จะโทรจนกว่าจะสามารถทำยอดให้ได้ตามที่วางไว้

ปัจจัยที่สอง คือ “ความรับผิดชอบ” พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้ ได้ให้สัมภาษณ์ว่าภาระหน้าที่และความรับผิดชอบนั้นเป็นสิ่งสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่จะสร้างแรงผลักดันให้ตนเองมีความขยัน ซื่อสัตย์และอดทน เพราะนอกจากจะต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่ในที่ทำงานแล้ว ผู้ถูกสัมภาษณ์เองยังต้องรับผิดชอบต่อตนเองและครอบครัว เนื่องจากตนเองเป็นคนต่างจังหวัดต้องมาอาศัยและทำงานในกรุงเทพฯ ทำให้มีภาระที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น เพราะมีทั้งคอนโดและรถยนต์ที่ยังต้องผ่อนกับทางไฟแนนซ์อยู่ ทำให้เป็นแรงผลักดันอย่างมากที่จะต้องมีความรับผิดชอบสูง

พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายที่สาม: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 32 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดสงขลา มีรายได้เดือนละ 20,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 6 ปี พนักงาน

ขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้บอกว่าปัจจัยที่ทำให้การขายผ่านทางโทรศัพท์ของตนเองทำยอดขายได้ถึงเป้าหมายมี 3 ปัจจัย

ปัจจัยแรก คือ “ความขยันอดทน” การเป็นพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์นั้น วันหนึ่งๆ ต้องทำยอดขายต่ออายุประกันภัยให้ได้วันละ 10 คัน ซึ่งแน่นอนอยู่แล้วกับจำนวนการโทรออกต้องโทรออกไม่ต่ำกว่า 60 สาย กว่าจะได้ลูกค้าที่แจ้งต่อประกันภัยครบ 10 คนต่อวัน ทำให้พนักงานต้องมีความขยันอดทนในการโทรหาลูกค้าแต่ละรายเป็นอย่างมาก เพื่อที่จะทำยอดขายได้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ในแต่ละวัน

ปัจจัยที่สอง คือ “ภาระหนี้สิน” เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่ามีส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ พยายามที่จะทำยอดขายให้ถึงหรือเกินเป้าหมายที่วางไว้ เพราะต้องการผลตอบแทนที่จะต้องนำไปชำระภาระหนี้สินต่าง ๆ เนื่องจากพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์นั้น เหลือเงินเดือนต่อเดือนจะค่อนข้างน้อย จึงต้องอาศัยค่าคอมมิสชั่นที่ได้จากการทำยอดขายให้ถึงตามเป้า

ปัจจัยที่สาม คือ “ภาษาท้องถิ่น” ถือเป็นความได้เปรียบของพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ เนื่องจากจำนวนลูกค้าที่ได้รับมาส่วนใหญ่จะอยู่ในพื้นที่จังหวัดภาคใต้ ซึ่งเหมือนการขายของให้กับคนบ้านเดียวกัน หรือภาษาท้องถิ่นเดียวกัน ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นตอบตกลงในการซื้อประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์กับพนักงานที่พูดภาษาเดียวกับตน ซึ่งก็นับเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ที่ทำให้พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ทำยอดขายได้ถึงเป้าหมายที่ได้วางไว้ได้

พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายที่สี่: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 32 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีรายได้เดือนละ 20,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 5 ปี พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้บอกว่าปัจจัยที่ทำให้การขายผ่านทางโทรศัพท์ของตนเองทำยอดขายได้ถึงเป้าหมายมี 4 ปัจจัย

ปัจจัยแรก คือ “ผลตอบแทน” การที่บริษัทมีผลตอบแทนให้โดยการแบ่งเปอร์เซ็นต์ลูกค้าที่พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์สามารถทำได้ตามเป้า ทำให้พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ที่มีแรงจูงใจ ทำงานด้วยความขยัน และอดทน ต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนี้

ปัจจัยที่สอง คือ “ความรับผิดชอบ” การเป็นพนักงานขายผ่านโทรศัพท์ที่ดีนั้น อันดับต้นๆ เลย จะต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเองและงานที่ได้รับมอบหมาย หากว่าเราไม่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายแล้ว งานก็อาจจะไม่สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ควรจัดระเบียบวินัยให้กับตนเอง เพื่อที่จะได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่สาม คือ “การจัดโปรโมชันของบริษัท” เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้น อยากจะทำยอดขายให้ถึงเป้าที่บริษัทได้ตั้งไว้ เพราะนอกจากจะได้ผลตอบแทนแล้ว ยังได้รางวัลพิเศษเพิ่มต่างหาก จากที่บริษัทจัดโปรโมชันมากระตุ้นยอดขายของพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์เองก็รู้สึกว่าเป็นรางวัลที่ตัวเองน่าจะทำได้เหมือนเป็นแรงผลักดันให้มีความขยันมากขึ้น

ปัจจัยสุดท้าย คือ “เครื่องมือในการขาย” เช่น เล่มค่าเบี้ยประกันภัยที่ทางบริษัทประกันภัยได้อ่านมาให้พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์เป็นคู่มือ โดยพนักงานสามารถเปิดเล่มเบี้ยประกันภัยเปรียบเทียบค่าเบี้ยประกันภัยให้กับลูกค้าหรือมีโปรแกรมคำนวณค่าเบี้ยประกันภัย ซึ่งสามารถคำนวณและแจ้งค่าเบี้ยประกันภัยให้กับลูกค้าได้เลยโดยที่ลูกค้าไม่ต้องรอนาน ถือว่าช่วยอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์อย่างมาก เพราะไม่ต้องเสียเวลาโทรไปเช็คค่าเบี้ยประกันภัยกับทางบริษัทประกันภัยโดยตรง

พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายที่ห้า: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 27 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา มีรายได้เดือนละ 18,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 3 ปี พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้บอกว่าปัจจัยที่ทำให้การขายผ่านทางโทรศัพท์ของตนเองทำยอดขายได้ถึงเป้าหมายมี 3 ปัจจัย

ปัจจัยแรก คือ “การเรียนรู้” ในการขายประกันภัยรถยนต์นั้นนอกจากจะมีประสบการณ์ในการขายอย่างเดียวยังคงไม่พอ หากไม่มีการเรียนรู้เทคนิคใหม่ ๆ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เพราะสถานการณ์ที่อยู่รอบตัวเรานั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์จึงต้องหาทริควิธีใหม่ ๆ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ และสามารถดึงดูดลูกค้าให้มีความสนใจในสินค้า ไม่ว่าจะเป็นเทคนิคการขาย หรือแม้แต่การบริการหลังการขายเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาทำประกันภัยกับพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ในปีต่อไปอีก

ปัจจัยที่สอง คือ “การบริการ” ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญมากอีกปัจจัยหนึ่ง หากขายประกันภัยไปแล้วแต่การบริการหลังการขายไม่ดีก็อาจจะทำให้เสียลูกค้าในปีต่อไปได้ และอาจจะเสียหายในมุมมองหากลูกค้านำไปพูดปากต่อปาก ซึ่งจะทำให้เสียภาพลักษณ์ทั้งกับบริษัท และตัวพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์เอง พนักงานขายจึงควรมีความมุ่งมั่นในการให้บริการทั้งขณะขายและหลังการขาย ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการ

ปัจจัยที่สาม คือ “ภาระหนี้สิน” การที่พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้เป็นลูกคนโต จึงมีภาระที่จะต้องเลี้ยงดูครอบครัว ทำให้มีค่าใช้จ่ายมากขึ้น เพราะตนเองไม่ได้อยู่บ้านเนื่องจากเป็น

คนต่างจังหวัด ต้องเช่าหอพัก ค่าใช้จ่ายจึงค่อนข้างสูง ทำให้มีแรงผลักดันที่จะต้องทำยอดให้ถึงเป้าหมายให้ได้

พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายที่หก: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 33 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเลย มีรายได้เดือนละ 28,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือขอนแก่น มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 6 ปี พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้บอกว่าปัจจัยที่ทำให้การขายผ่านทางโทรศัพท์ของตนเองทำยอดได้ถึงเป้าหมายมี 3 ปัจจัย

ปัจจัยแรก คือ “ผลตอบแทน” ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นรางวัลของการทำงาน ให้กับพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ ยิ่งถ้ามีจัดแคมเปญหรือโปรโมชั่นพิเศษให้กับพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ ยิ่งจะทำให้ยอดขายในช่วงนั้น ๆ ดีขึ้นมาก เพราะการจัดแคมเปญหรือโปรโมชั่นนี้ เป็นการกระตุ้นยอดขาย สร้างรายได้ให้กับบริษัทและพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยที่สอง คือ “เป้าหมาย” พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้มีการวางแผนในการทำงานทุกวัน ว่าในหนึ่งวันจะต้องทำงานอะไรบ้าง จะโทรหาลูกค้ากี่ราย และจะต้องแจ้งต่อประกันภัยให้ได้ลูกค้ากี่คน ซึ่งพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้มีความเชื่อมั่นว่า หากมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานทุกวัน ก็จะสามารถทำยอดให้ถึงเป้าที่ตนเองตั้งไว้ได้ ในที่สุด

ปัจจัยที่สาม คือ “ครอบครัว” เป็นเป้าหมายที่สำคัญที่ทำให้พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้ มีความขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์ อดทน เพราะต้องดูแลเลี้ยงครอบครัวที่อยู่ต่างจังหวัด ด้วยภาระหน้าที่ที่เป็นพี่คนโตต้องส่งเสียน้องอีก 2 คน ให้สำเร็จการศึกษาถึงระดับปริญญาตรีเพราะพ่อ แม่ อายุก็มากแล้ว ดังนั้นครอบครัวจึงเป็นแรงผลักดันสร้างวินัยให้กับตนเองที่จะต้องทำยอดให้ถึงเป้าในทุกเดือน

พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายที่เจ็ด: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศชาย อายุ 31 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงราย มีรายได้เดือนละ 20,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 3 ปี พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้บอกว่าปัจจัยที่ทำให้การขายผ่านทางโทรศัพท์ของตนเองทำยอดได้ถึงเป้าหมายมี 3 ปัจจัย

ปัจจัยแรก คือ “ผลตอบแทน” พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้ คิดว่าเป็นแรงจูงใจสำคัญที่จะผลักดันหรือกระตุ้นตนเองให้ขยันขันแข็งอยู่เสมอ เสมือนเป็นรางวัลของผลการทำงานในแต่ละเดือนเพราะรายได้เพียงเงินเดือนอย่างเดียวคงไม่พอต่อค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แต่ถ้ามีผลตอบแทนที่ดีมาช่วยสนับสนุนในการขายผ่านทางโทรศัพท์ของพนักงานขายก็ยังพอจะช่วยแบ่งเบาภาระที่มีอยู่ให้ลดลงไปได้

ปัจจัยที่สอง คือ “การวางแผน” ก่อนการทำงานในแต่ละเดือนเมื่อได้ข้อมูลลูกค้ามาแล้ว พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้จะมีการวางแผนก่อนการโทรหาลูกค้าว่าจะเริ่มต้นโทรหาลูกค้ารายใดก่อน หรือเลือกที่จะโทรต่ออายุประกันภัยประเภทใดก่อน ทำควบคู่กับเป้าหมายว่าเดือนนี้มีเป้าหมายที่เท่าไร แล้วมาวางแผนว่า ในหนึ่งวันเงินรับ ต้องเข้ามาเท่าไรยอดจึงจะไม่ตกเป้า หากมีการวางแผนที่ดีก็จะทำให้สามารถไปถึงเป้าหมายที่วางไว้ได้

ปัจจัยที่สาม คือ “โปรโมชัน” เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่ง ที่จะช่วยกระตุ้นในการทำยอดขายให้ได้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ เพราะถือว่าเป็นรางวัลพิเศษของพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ นอกเหนือจากการที่ได้รับเงินเดือนและผลตอบแทนปกติ โดยบางครั้งโปรโมชันที่จัดขึ้นสำหรับพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ เพื่อสร้างสีสัน สร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานขายที่มีความขยันในการทำงานนั้น เป็นรางวัลใหญ่ เช่น แพคเกจทัวร์ต่างประเทศ และมีเงินรางวัลให้คิดตัวในการท่องเที่ยวอีกต่างหาก ซึ่งตรงจุดนี้พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้ คิดว่าเป็นสิ่งจูงใจอย่างมาก ที่จะทำยอดขายให้ได้ถึงเป้าหมายให้ได้

พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายที่แปด: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 29 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา มีรายได้เดือนละ 22,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 2 ปี พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้บอกว่าปัจจัยที่ทำให้การขายผ่านทางโทรศัพท์ของตนเองทำยอดขายได้ถึงเป้าหมายมี 2 ปัจจัย

ปัจจัยแรก คือ “ใจเขาใจเรา” การคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าที่จะได้รับ เสมือนตัวพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์เองเป็นผู้ซื้อ ก็อยากที่จะเลือกซื้อสิ่งที่ดีที่สุด ดังนั้นเวลาขายพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้จะเลือกเสนอขายประกันที่เหมาะสม และคุ้มค่างับลูกค้าแต่ละราย ซึ่งก็ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการที่จริงใจ เป็นกันเอง ทำให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ง่าย และลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกในปีต่อไป

ปัจจัยที่สอง คือ “ทักษะการขาย” สืบเนื่องมาจากปัจจัยที่แล้ว ที่เกี่ยวกับ “ใจเขาใจเรา” เราจะสามารถเข้าถึงลูกค้าได้ก็ต่อเมื่อเรามีทักษะความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จะนำเสนอสิ่งที่ดี ๆ ให้กับลูกค้า เพราะลูกค้าบางรายไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องประกันภัยรถยนต์เลย ลูกค้าส่วนใหญ่ที่โทรติดต่อเข้ามาก็จะสอบถามแต่ค่าเบี้ยประกันภัย แต่จะไม่ทราบถึงความคุ้มครองต่อตัวรถยนต์ และต่อบุคคล ดังนั้นการมีทักษะในการขาย และความรู้ในผลิตภัณฑ์ เป็นสิ่งสำคัญมากที่จะช่วยให้ลูกค้ารับทราบถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับอย่างแท้จริง จึงเป็นจุดขายอย่างหนึ่งที่ลูกค้าเห็นว่าพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ไม่ได้เอารัดเอาเปรียบลูกค้า ทำให้ลูกค้าเห็นความใส่ใจและการบริการที่ดีของผู้ขายประกันภัยรถยนต์ผ่านทางโทรศัพท์ จึงตกลงทำประกันภัย

ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ที่ไม่สามารถทำยอดขายได้ถึงเป้าหมาย

จากการให้สัมภาษณ์ของพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ทั้ง 8 ราย พบว่า พนักงานขายแต่ละรายให้ข้อมูลถึงปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การขายผ่านทางโทรศัพท์ของตนไม่สามารถทำยอดขายได้ถึงเป้าหมายไว้ดังนี้

พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายแรก: เป็นพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 34 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ มีรายได้เดือนละ 20,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยศรีปทุม มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 12 ปี พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้บอกว่าปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ตนไม่สามารถทำยอดขายได้ถึงเป้าหมายมี 4 ประการ

ประการแรก “สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ” เช่น หากเศรษฐกิจดีมีสภาพคล่องมากก็จะช่วยให้ยอดขายประกันภัยรถยนต์ดีตามไปด้วยเพราะผู้ใช้รถมีกำลังที่จะซื้อประกันภัย แต่หากเศรษฐกิจไม่ดีขาดสภาพคล่อง ผู้ใช้รถก็อาจจำเป็นที่จะต้องนำเงินที่มีอยู่จำกัดนั้นไปใช้ในเรื่องเฉพาะหน้าที่เลี้ยงไม่ได้ และจำเป็นมากกว่าไปก่อน เช่น นำไปจ่ายค่าเทอมลูก ค่าอาหาร ค่าเช่าบ้าน ค่าวดรถยนต์ เป็นต้น

ประการที่สอง “ภาษาท้องถิ่น” พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้เป็นคนจังหวัดสมุทรปราการ จึงไม่ถนัดหรือมีความรู้เรื่องภาษาท้องถิ่นมากนัก อาจจะพอฟังได้แต่ก็ไม่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้เลย เช่น ภาษาอีสาน ภาษาใต้ ภาษาเหนือ เป็นต้น ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการทำงานบ้างในบางครั้ง เพราะลูกค้าบางคนยังพอพูดภาษากลางได้ แต่บางคนไม่สามารถพูดได้เลย ทำให้ลูกค้าบางรายเกิดความไม่มั่นใจ เพราะอาจจะฟังไม่เข้าใจชัดเจนทั้งหมด และไม่เชื่อมั่นเนื่องจากไม่ใช่คนบ้านเดียวกัน

ประการที่สาม “ระบบการทำงานที่ซับซ้อน” เนื่องจากทุกวันนี้เจ้าหน้าที่ขายผ่านทางโทรศัพท์จะมีหน้าจอเพื่อเรียกดูข้อมูลรายละเอียดเรื่องต่างๆ ของลูกค้าประมาณ 5 หน้าจอด้วยกัน และข้อมูลบางอย่าง ก็ยังเป็นข้อมูลเก่าอยู่ จึงจำเป็นต้องเปิดหลายหน้าจอเพื่อเรียกดูข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัยที่สุดของลูกค้า ทำให้เสียเวลาไปกับการเตรียมข้อมูลที่จะพูดคุยกับลูกค้า แทนที่จะเปิดหน้าจอเดียวแล้วสามารถเห็นข้อมูลครบถ้วน และเป็นปัจจุบันที่สุด

ประการสุดท้าย “การตามงานเอกสาร” ลูกค้าจะโทรเข้ามาติดตามเอกสารกรมธรรม์ที่มีการแจ้งต่อประกันภัยและชำระเงินเรียบร้อยแล้ววันละ 4-5 ราย ซึ่งกว่าจะค้นหาข้อมูลการจัดส่งเอกสารให้ลูกค้ารายหนึ่ง ๆ ได้ ก็ใช้เวลาประมาณ 10 นาที ทำให้เหลือเวลาที่จะโทรออกเพื่อขายประกันลูกค้ารายอื่น ๆ น้อยลง

พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายที่สอง: เป็นพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 35 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดตรัง มีรายได้เดือนละ 23,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 5 ปี พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้บอกว่าปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ตนไม่สามารถทำยอดขายได้ถึงเป้าหมาย มี 2 ประการ

ประการแรก “ระบบงานที่ซับซ้อน” ด้วยระบบหน้าจอที่เรียกดูข้อมูลลูกค้ามีมากเกินไป ทำให้การตอบคำถามลูกค้าในแต่ละเรื่องต้องใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลในหน้าจอต่าง ๆ หลายหน้าจอ หลายระบบ ซึ่งทำให้เสียเวลาที่จะพูดคุยกับลูกค้ารายอื่น ๆ ไปมาก จนบางครั้งทำให้ยอดขายไม่สามารถถึงเป้าหมายที่วางไว้ได้

ประการที่สอง “ขั้นตอนการตรวจสอบการจัดส่งเอกสาร” เมื่อลูกค้าไม่ได้รับเอกสารที่ตนเองชำระเงินเข้ามาแล้ว ก็จะโทรเข้ามาติดตามสอบถาม ว่ามีการจัดส่งกรรมสิทธิ์ไปให้ลูกค้าหรือยัง ซึ่งพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ของลูกค้ารายนั้น ๆ ก็จะดำเนินการติดตามกรรมสิทธิ์ของลูกค้าให้ว่ามีการจัดส่งไปยังที่อยู่ใด ซึ่งขั้นตอนเหล่านี้ กว่าจะทราบถึงคำตอบสำหรับลูกค้าหนึ่งราย ก็ใช้เวลาไปเกือบ 5-10 นาทีแล้ว เพราะมีระบบที่ต้องตรวจสอบหลายหน้าจอทำให้เสียเวลาเป็นอย่างมาก

พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายที่สาม: เป็นพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 32 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดสงขลา มีรายได้เดือนละ 20,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 6 ปี พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้บอกว่าปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ตนไม่สามารถทำยอดขายได้ถึงเป้าหมาย มี 3 ประการ

ประการแรก “คู่แข่งในตลาดที่เพิ่มมากขึ้น” เนื่องจากในปัจจุบันได้มีบริษัทตัวแทนหรือนายหน้าขายประกันภัยเกิดขึ้นมากมาย ทำให้ส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับลูกค้าหันมาให้ความสำคัญกับการทำประกันภัยรถยนต์มากกว่าเดิม ซึ่งสาเหตุมาจากการประสบปัญหาจากภัยธรรมชาติต่าง ๆ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย เป็นต้น ทำให้มีการแข่งขันทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น โดยคู่แข่งบางบริษัทยอมตัดราคาเพื่อให้ราคาค่าเบี้ยประกันภัยถูกกว่าบริษัทอื่น แต่ความคุ้มครองเท่ากัน ทำให้ลูกค้ามีตัวเลือกในการตัดสินใจเพิ่มมากขึ้น

ประการที่สอง “ระบบการทำงานที่ซับซ้อน” พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ต้องให้บริการลูกค้าตั้งแต่เริ่มขายจนถึงลูกค้าตอบตกลงซื้อประกันภัย ทำให้งานที่ทำอยู่นอกจากจะต้องขายประกันภัยรถยนต์ให้กับลูกค้าแล้ว ยังต้องคอยตอบคำถามต่างๆที่ลูกค้าโทรเข้ามาถาม ซึ่งปัญหาในข้อนี้คือ ระบบโปรแกรมหน้าจอที่ดูข้อมูลของลูกค้ามีเยอะมากเกินไป ทำให้เสียเวลาในการ

ค้นหาข้อมูลในการให้คำตอบกับลูกค้า ซึ่งบางครั้งข้อมูลในบางระบบ ยังไม่ถูกปรับให้เป็นปัจจุบัน ทำให้ให้ข้อมูลลูกค้าไปผิด ๆ และเกิดปัญหาในภายหลังได้

ประการที่สาม “การตามงานเอกสาร” เป็นปัญหาที่พบบ่อยมาก ดังเช่นในช่วงเกิดเหตุการณ์อุทกภัยเมื่อปลายปี พ.ศ. 2554 ที่ลูกค้าไม่ได้รับเอกสารกันมากขึ้น ทำให้พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ทำงานลำบากขึ้น เนื่องจากลูกค้าจะโทรเข้ามาตามเอกสารเป็นจำนวนมาก พนักงานขายก็จะเสียโอกาสในการขายประกันภัยให้กับลูกค้ารายอื่น ๆ เพราะต้องเสียเวลาไปกับการตามเอกสารให้ลูกค้า บางวันแทบจะไม่ได้ขายประกันภัยเลยด้วยซ้ำ

พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายที่สี่: เป็นพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 32 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีรายได้เดือนละ 20,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 5 ปี พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้บอกว่าปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ตนไม่สามารถทำยอดขายได้ถึงเป้าหมายมี 2 ประการ

ประการแรก “ปริมาณคู่แข่งในตลาดมีเพิ่มมากขึ้น” สาเหตุเนื่องมาจากการประสบปัญหาจากภัยธรรมชาติต่าง ๆ เช่น อุทกภัยในปีที่ผ่านมา เป็นต้น ทำให้การแข่งขันทางการตลาดรุนแรงขึ้น โดยปัญหาหลักที่โดนคู่แข่งแย่งลูกค้าเกิดจากการให้บริการหลังการขายที่ฉับไว เช่น การให้บริการออกไปรับชำระ พร้อมนำส่งกรมธรรม์ ถึงที่ทำงานหรือที่บ้านของลูกค้า ซึ่งทางบริษัทที่เป็นกรณีศึกษาไม่มีนโยบายส่งเจ้าหน้าที่ออกไปเก็บเงินสดกับลูกค้า ลูกค้าต้องไปชำระเงินเองที่ธนาคาร และเมื่อลูกค้าชำระเงินเสร็จแล้วก็ต้องรอให้เงินเข้าในระบบครบถ้วนก่อน จึงจะสามารถจัดส่งกรมธรรม์ให้กับลูกค้าได้ พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้ จึงมองว่าเป็นอุปสรรคอย่างมาก เพราะลูกค้าบางรายต้องการความสะดวกรวดเร็วจึงทำให้ตัดสินใจเลือกที่จะทำประกันกับบริษัทที่บริการได้รวดเร็ว และครบวงจรมากกว่า

ประการที่สอง “การตามงานเอกสาร” ระบบการรองรับงานติดตามเอกสารยังไม่สมบูรณ์แบบเท่าที่ควรเพราะเมื่อลูกค้าโทรตามงานเอกสาร พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ต้องใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลหลายโปรแกรม แทนที่จะสามารถเช็คและดูข้อมูลให้ลูกค้าได้เลยในโปรแกรมเดียว ซึ่งถือเป็นอุปสรรคต่อตัวพนักงานขายและลูกค้าที่ต้องเสียเวลากับการค้นหาคำตอบนาน

พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายที่ห้า: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 27 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา มีรายได้เดือนละ 18,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีประสบการณ์ในการทำงานขายผ่านทางโทรศัพท์มาแล้ว 3 ปี พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้บอกว่าปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ตนไม่สามารถทำยอดขายได้ถึงเป้าหมายมี 3 ประการ

ประการแรก “ขั้นตอนการทำงานมีความซับซ้อนมากเกินไป” การคุยกับลูกค้าหนึ่งราย บางทีต้องเปิด 5-6 โปรแกรม ทำให้เสียเวลาในการขายเป็นจำนวนมาก

ประการที่สอง “เครื่องมือในการขาย” เช่น คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานมีสภาพเก่าแล้วเวลาจะเปิดโปรแกรมหลายตัวพร้อมกันก็ทำให้หน้าจอค้างต้องรีสตาร์ทเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ ซึ่งเป็นอยู่บ่อยครั้ง และกว่าจะทำเรื่องเปลี่ยนคอมพิวเตอร์ใหม่ก็ต้องใช้เวลาในการสั่งซื้อนาน

ประการที่สาม “การตามงานเอกสาร” ลูกค้าโทรเข้ามาตามงานเอกสารเยอะมาก เช่น ตามกรมธรรม์ หรือชุดชำระเงิน เป็นต้น ซึ่งบางครั้งการตามเอกสารของลูกค้าวันละ 4-5 รายทำให้พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ที่ไม่มีเวลาที่จะโทรขายประกันภัยได้เลย จึงทำให้ยอดขายไม่สามารถไปถึงเป้าหมายที่วางไว้ได้

พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายที่หก: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 33 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเลย มีรายได้เดือนละ 28,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือขอนแก่น มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 6 ปี พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้บอกว่าปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ตนไม่สามารถทำยอดขายได้ถึงเป้าหมายมี 2 ประการ

ประการแรก “การวางแผนที่ผิดพลาด” ในบางครั้งที่วางแผนในแต่ละวันอาจจะไม่เป็นดังที่ตั้งเป้าไว้ เพราะว่ามีงานอื่นที่เข้ามาแทรกในการติดตามโทรตามลูกค้าต่อประกันภัยรถยนต์ เช่น ลูกค้าติดตามเอกสาร ก็ต้องให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่ในการติดตามกรมธรรม์ให้กับลูกค้า โดยอาจจะเชื่อกว่าตอนนี้กรมธรรม์อยู่ในขั้นตอนไหนแล้วมีการจัดส่งออกไปหาลูกค้าหรือยัง ถ้ามีแล้วก็ต้องเช็คเลขลงทะเบียนว่ามีใครเซ็นรับเอกสารแล้วหรือไม่ หากมีแล้วหาไม่เจอก็ต้องทำเรื่องขอกรมธรรม์ให้กับลูกค้าใหม่ หรือ ลูกค้าที่มีเคลมต้องการคำปรึกษา ก็ต้องให้ความช่วยเหลือแนะนำกับลูกค้าหรือคอยประสานงานให้ลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเคลมจนกว่าเรื่องจะจบสิ้นกระบวนการ เป็นต้น ซึ่งในแต่ละวันเรื่องพวกนี้เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นอยู่เสมอๆ ทำให้สิ่งที่วางแผนไว้ไม่สามารถทำงานได้ถึงเป้าหมายได้

ประการที่สอง “ระบบงานที่ซับซ้อน” การที่มีโปรแกรมหลายโปรแกรมในการดูแลข้อมูลลูกค้าถือว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญอย่างมาก เช่น ในบางครั้งขณะที่พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์กำลังบันทึกข้อมูลแจ้งต่อประกันภัยรถยนต์ให้กับลูกค้ารายที่หนึ่งอยู่ ก็อาจจะมีสายโทรศัพท์ลูกค้ารายที่สอง ที่โทรเข้ามาสอบถามข้อมูลรายละเอียดการต่อประกันภัยรถยนต์ จึงทำให้ต้องออกจากหน้าจอที่กำลังบันทึกรายละเอียดการแจ้งต่อประกันภัยลูกค้ารายที่หนึ่งนั้นหายไป เหตุผลเพราะต้องดูรายละเอียดข้อมูลของลูกค้ารายที่สอง ในระบบเดียวกันกับการบันทึกแจ้งต่อประกันภัยรถยนต์ ซึ่งทำให้ต้องเสียเวลาเป็นอย่างมากและอาจทำให้เกิดความผิดพลาดได้หากพนักงานขายผ่านทาง

โทรศัพท์ที่ล้มที่จะกลับมาบันทึกรายละเอียดการแจ้งต่อประกันภัยของลูกค้าคนที่หนึ่ง ทำให้รถยนต์ของลูกค้าไม่มีความคุ้มครอง เป็นต้น

พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายที่เจ็ด: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศชาย อายุ 31 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงราย มีรายได้เดือนละ 20,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 3 ปี พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้บอกว่าปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ตนไม่สามารถทำยอดขายได้ถึงเป้าหมายมี 2 ประการ

ประการแรก “คู่แข่งภายนอก ตัวแทนและนายหน้า อื่น ๆ มีมากขึ้น” และมียุทธวิธีในการขายประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์มากขึ้น ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกในการตัดสินใจได้มากกว่าเดิม จึงคิดว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญกว่าทางบริษัทยังไม่มีมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนหาเครื่องมือให้กับผู้ขายประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ให้ทันกับสถานะเศรษฐกิจและสถานการณ์ในปัจจุบัน

ประการที่สอง “งาน Back Office” งานสนับสนุนการขายของพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ไม่เพียงพอต่อพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ เช่น การส่งเอกสารลูกค้าผ่านทางโทรสารจำนวนคนและเครื่องมือของส่วนงานสนับสนุนการขายผ่านทางโทรศัพท์ไม่เพียงพอต่อพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ กล่าวคือ หากต้องการส่งเอกสารผ่านทางเครื่องโทรสารก็ต้องต่อคิวรอ ซึ่งในบางครั้งลูกค้ารอเอกสารจากเครื่องโทรสารจะชำระเงินที่ธนาคาร แต่กว่าทางสนับสนุนจะดำเนินการให้ก็ต้องทำตามคิวที่ขอมาก่อนเพราะเครื่องส่งโทรสารมีอยู่ 2 เครื่อง จึงทำให้ลูกค้าต้องรอนานและเปลี่ยนใจไปทำกับที่อื่นแทน เป็นต้น

พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายที่แปด: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 29 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา มีรายได้เดือนละ 22,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 2 ปี พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์รายนี้บอกว่าปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ตนไม่สามารถทำยอดขายได้ถึงเป้าหมายมี 2 ประการ

ประการแรก “คู่แข่งมากขึ้น” หลังจากเหตุการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้น ทำให้ลูกค้ามีความสนใจในการทำประกันภัยมากขึ้น และลูกค้าเริ่มที่จะมีข้อซักถามมากขึ้นเกี่ยวกับความคุ้มครองต่าง ๆ ซึ่งเบี้ยประกันภัยรถยนต์ที่ทางบริษัทมีอยู่ อาจจะไม่ตอบโจทย์ของลูกค้าได้ เช่น ค่าเบี้ยสูงแต่ความคุ้มครองต่ำ ทำให้ลูกค้าหันไปสนใจบริษัทอื่นที่เสนอค่าเบี้ยต่ำ แต่ความคุ้มครองสูงกว่า หรือใกล้เคียงกัน เป็นต้น

ประการที่สอง “การทำงานของหน่วยงาน Back Office” หรือหน่วยงานสนับสนุนการตลาดของพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ ดูเหมือนว่ายังไม่สามารถรองรับจำนวนงานของ

พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ได้อย่างเต็มที่ ทำให้งานมีอุปสรรคอย่างมาก เช่น การตามเอกสารลูกค้า ต้องใช้เวลาในการค้นหาเลขลงทะเบียนในการจัดส่งเป็นอย่างมากกว่าจะทราบถึงข้อมูล เพราะมีหลายโปรแกรมที่จะต้องค้นหาแทนที่จะมีโปรแกรมเดียวเลยจะได้สะดวกต่อการค้นหาข้อมูลให้กับลูกค้า เป็นต้น

สรุป

จากบทสัมภาษณ์พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ทั้ง 8 ราย โดยส่วนมากปัจจัยที่กล่าวถึงความสำเร็จในการที่ทำยอดขายได้มากเพราะบริษัทให้ผลตอบแทนที่ดี ทำให้พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ที่มีแรงจูงใจในการทำงาน รวมถึงการจัดโปรโมชั่นเพื่อกระตุ้นยอดขายของทางบริษัทที่ให้พนักงานเพิ่มยอดขายได้มากขึ้น โดยมีรางวัลพิเศษให้ออกเหนือจากเงินเดือนและค่าคอมมิชชั่น นอกจากนี้ร่องลงมาคงเป็นเรื่องภาระหนี้สินของพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์เองที่ผลักดันตนเองต้องทำยอดขายให้ถึงเป้าให้ได้ เพราะหากไม่ทำยอดขายให้ถึงเป้าที่ทางบริษัทได้วางไว้ก็จะไม่ได้ค่าคอมมิชชั่นเลยนอกจากเงินเดือน ยังจะทำให้ภาระหนี้สินของพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์เพิ่มมากขึ้น ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้พนักงานขายไม่สามารถทำยอดขายให้ถึงเป้าได้ คือ ระบบงานหรือโปรแกรมของบริษัท ฯ ที่ซับซ้อนนั่นเอง ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างไม่ราบรื่น เป็นอุปสรรคต่อการขายและการบริการลูกค้าเป็นอย่างมาก รวมทั้งการตามงานเอกสารของลูกค้าด้วยที่จะต้องเปิดดูจากระบบหลากหลายหน้าจอกว่าจะพบข้อมูลที่ต้องการ ทำให้เสียเวลาในการโทรศัพท์ติดตามลูกค้ารายต่อไป ซึ่งการเกิดความล่าช้านี้ส่งผลไปถึงคู่แข่งที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้โดนแย่งลูกค้าไปได้