

# ธรรมะกับการค้าขาย

โดย ครุณริศสา เกตุทอง แผนกวิชาการตลาด

คนเราจะผูกพัน และสัมผัสกับการขายตลอดเวลา อาจจะในฐานะของผู้ซื้อ หรือในฐานะของผู้ขาย

การขายในยุคแรกแตกต่างจากการขายในยุคปัจจุบันอย่างมาก โดยเฉพาะในเรื่องของการแข่งขัน ปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงมาก ผู้ขายต่างก็ใช้กลยุทธ์ เล่ห์เหลี่ยม โฆษณาชวนเชื่อ มาใช้กับผู้ซื้อ จนทำให้ผู้ซื้อหลงใหลไปกับวิธีการต่างๆ กว่าจะรู้สึกตัว ก็เสียเงินไปกับการซื้อสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ

ในยุคก่อนผู้ขายจะถือว่าลูกค้าคือพระเจ้า หรือ ลูกค้าคือพระราชา The customer is God ผู้ขายต่างก็พยายามเอาใจ นำเสนอสินค้าที่ดี และมีคุณภาพให้กับลูกค้า เพราะลูกค้าจะนำมาซึ่งยอดขาย รายได้ และความอยู่รอดของธุรกิจ จึงต้องจริงจังกับลูกค้า แต่ในปัจจุบันมุมมองของผู้ขายเริ่มเปลี่ยนไป มองว่าลูกค้าคือพระราชา หรือพระเจ้าที่ผู้ขายจะต้องกอบโกย และหาหนทางที่จะหลอกเงินจากพระราชา หรือพระเจ้ามาให้ได้จำนวนมากที่สุด (คงถือว่าพระราชารวย)

คุณธรรมในจิตใจของผู้ขายหายไป เห็นแต่ผลประโยชน์ของตัวเองหรือธุรกิจเป็นหลัก จึงทำให้การทำธุรกิจการขายจะรุ่งโรจน์ในช่วงแรกๆ เท่านั้น และในระยะยาวก็ต้องปิดตัวลง เพราะไม่มีผู้ซื้อ เห็นได้จากธุรกิจหลายๆ แห่ง เช่น ห้างสรรพสินค้าเมอริคิงส์ รุ่งพ่อดำเนินกิจการรุ่งโรจน์ และมีสาขามากมาย แต่มารุ่นลูกต้องปิดตัวลงทุกสาขา เพราะการบริหารงานที่ผิดพลาดตามหลักการไม่ว่ายุคใดสมัยใดคุณสมบัติของคนที่จะมาทำธุรกิจการขายก็ควรจะมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้

- พุดจริง ทำจริง นำไวใจ และเชื่อถือได้
- เอาใจใส่ลูกค้า
- ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ จริงใจ
- ยกย่องให้เกียรติลูกค้า
- รักษาผลประโยชน์ของลูกค้า
- มีน้ำใจ และให้ความช่วยเหลือ
- ขยัน อดทน เข้มแข็ง
- บุคลิกภาพดี
- สุภาพ
- มีมนุษยสัมพันธ์ดี เข้ากับผู้อื่นได้ดี

จากคุณสมบัติดังกล่าวจะเห็นได้ว่าคุณสมบัติส่วนใหญ่ที่สำคัญ จะมุ่งไปที่ลูกค้าหรือผู้ซื้อ เป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ขายจึงควรมีหัวใจของนักบริการ มีความเป็นธรรมกับลูกค้า

ในปัจจุบันธรรมะที่นักธุรกิจ หรือนักขายควรจะให้ความสำคัญ คือ มองลึก นึกไกล ใจกว้าง (จากหนังสือ มองลึก มองไกล ใจถึง ของท่าน ว.วชิรเมธี) เพราะเป็นธรรมะที่เข้าใจง่าย แต่มีคุณประโยชน์มหาศาล

**มองลึก** คือ เวลาทำอะไร อย่ามองแค่ปรากฏการณ์ อย่ามองภาพลักษณ์ภายนอกที่เราเห็น อย่างฉาบฉวย แล้วก็คิดเอาว่าสิ่งนั้นเป็นความจริงที่สุดแล้ว กล่าวคือ อย่างเชื่อในสิ่งที่ตาเห็น เพราะสิ่งสำคัญไม่อาจเห็นได้ด้วยตา เช่น มองลูกค้าแค่ภายนอก การแต่งกาย ท่าทาง กิริยา หรือ คำพูด คำจาเท่านั้น ควรให้ความสำคัญกับทุกเรื่องของลูกค้า ทั้งภายในและภายนอก โดยเฉพาะความรู้สึกลึกและจิตใจของลูกค้า เพราะทุกเรื่องของลูกค้านั้นมีผลต่อ การขายทั้งสิ้น นี่คือ **มองลึก**

**นึกไกล** ก็คือ อย่างนึกแต่ว่าฉันจะได้อะไร ควรนึกต่อไปเสมอว่าในขณะที่ฉันได้อะไร คนอื่นเขาต้องเสียอะไร คนไทยที่ยุ่งเหยิงทุกวันนี้ก็เป็นเพราะนึกแต่ว่าฉันจะได้อะไร แล้วคนอื่นจะเสียอะไรช่างหัวมัน ถ้าคนไทยทุกคนคิดเช่นนี้ประเทศชาติเสียหายอย่างมโหฬาร

คนไทยส่วนใหญ่จะคิดโง่ๆ โง่ๆ เป็นอย่างไรไม่รู้ ไม่สนใจ ผู้เขียนมีตัวอย่างจะเล่า ให้ผู้อ่านได้รับรู้จากประสบการณ์ ผู้เขียนมีญาติมาจากญี่ปุ่นมาเที่ยวเมืองไทย (หลานชายมีภรรยา เป็นชาวญี่ปุ่น) ซึ่งประเทศญี่ปุ่นเรารู้จักกันว่าคนมีระเบียบ วินัย บ้านเมืองสะอาดมาก ผู้เขียนพาไปเที่ยวและพักที่อัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งเป็นบ้านทรงไทยสวยงามติดกับแม่น้ำ พาเที่ยวตลาดน้ำยามเย็น รับประทานอาหารทะเล ณ ร้านติดแม่น้ำแม่กลอง ทุกแห่งที่พาไปจะเกี่ยวข้องกับน้ำทั้งสิ้น ซึ่งชาวญี่ปุ่นก็พอใจ แต่เมื่อเขาถามคำถามผู้เขียนว่า ทำไมคนไทยที่เขาเห็นทุกที่ที่ไป ไม่ว่าจะ เป็นลูกค้า หรือผู้ขาย เจ้าของธุรกิจไม่รักแม่น้ำ ที่ช่วยให้พวกเขาได้ทำมาหากิน ช่วยให้เขามีรายได้ ทำไมถึงไม่ช่วยกันทำให้แม่น้ำสะอาด ทุกคนต่างก็ทิ้งขยะ เศษอาหาร โปม ถุงพลาสติก น้ำเสียลงในแม่น้ำ แล้วถ้าสักวันหนึ่ง น้ำเหล่านั้นเน่าเสีย

- ไม่มีนักท่องเที่ยว ใครเดือดร้อน
- น้ำเน่าส่งกลิ่นเหม็น ใครเดือดร้อน
- ถ้าเกิดโรคระบาดจากน้ำเน่า ใครเดือดร้อน

คำตอบที่ได้ก็คือผู้ขาย เจ้าของธุรกิจเหล่านั้นทั้งสิ้น เพราะลงทุนและทำธุรกิจอยู่ที่นั่น ลูกค้า ก็ไปท่องเที่ยวที่อื่นๆ แทน นี่คือผลของการไม่มองไกลมองแต่โง่ๆ นิสัยคนไทยส่วนใหญ่จะเป็นเช่นนั้น

**ใจกว้าง** คือ ใจที่ปราศจากอคติ สามารถอยู่ร่วมกับคนทั้งโลกฉันท์พี่น้อง เสมือนหนึ่งเป็นพี่น้องกัน อยู่กับชาวพุทธก็ได้ อยู่กับชาวคริสต์ก็ได้ อยู่กับชาวมุสลิมก็ได้ อยู่กับศาสนาใดก็ได้ อยู่กับคนผิวสีอะไรก็ได้ สวมเสื้อสีอะไรก็ได้ทั้งนั้น ถ้าเราใจกว้างได้แบบนี้ ในโลกนี้ก็จะมีความรัก ความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจกัน เอื้อเพื่อเอื้อแก่กัน

ดังนั้นถ้าผู้ขาย หรือผู้ประกอบการ มีใจกว้างต่อทุกคน โดยเฉพาะลูกค้า เห็นลูกค้าเสมือนเป็นพี่น้องกัน การเอารัดเอาเปรียบ หรือการค้ากำไรเกินควรก็จะไม่เกิดขึ้น ธุรกิจก็จะอยู่ได้อย่าง

ยาวนาน เพราะลูกค้าก็จะคิดว่าผู้ชายก็เสมือนญาติที่คุ้นเคยต้องอุดหนุนกัน จะเห็นได้ว่าการค้าขาย ไม่ว่าจะเป็นการขายปลีก ขายส่ง การขายทางตรง การขายทางอ้อม นับวันการขายในรูปแบบต่างๆ จะเกิดขึ้นมามากมาย คู่กับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ถ้าการแข่งขันใช้เพียงกลยุทธ์ วิธีการแข่งขันให้ได้มาซึ่งลูกค้า โดยไม่คำนึงถึงคุณธรรม ธุรกิจของคุณก็จะอยู่ไม่รอด เป็นเพียง ธุรกิจแบบไฟไหม้กองฟาง มาเร็วไปเร็ว แต่ถ้าใครที่ทำธุรกิจการขาย โดยนำหลักธรรมะมาใช้ แค่เพียง มองลึก มองไกล ใจกว้าง การขายก็จะอยู่ตลอดไป เพราะยึดหลักธรรมะกับการขายนั่นเอง สรุปจะเห็นได้ว่าการทำธุรกิจใดๆ ให้ยึดสุภาพจิตใจเขาใจเรา ซึ่งหมายถึง เราอยากให้อะไรกับเรา เราก็ควรทำสิ่งนั้นกับเขาก่อน