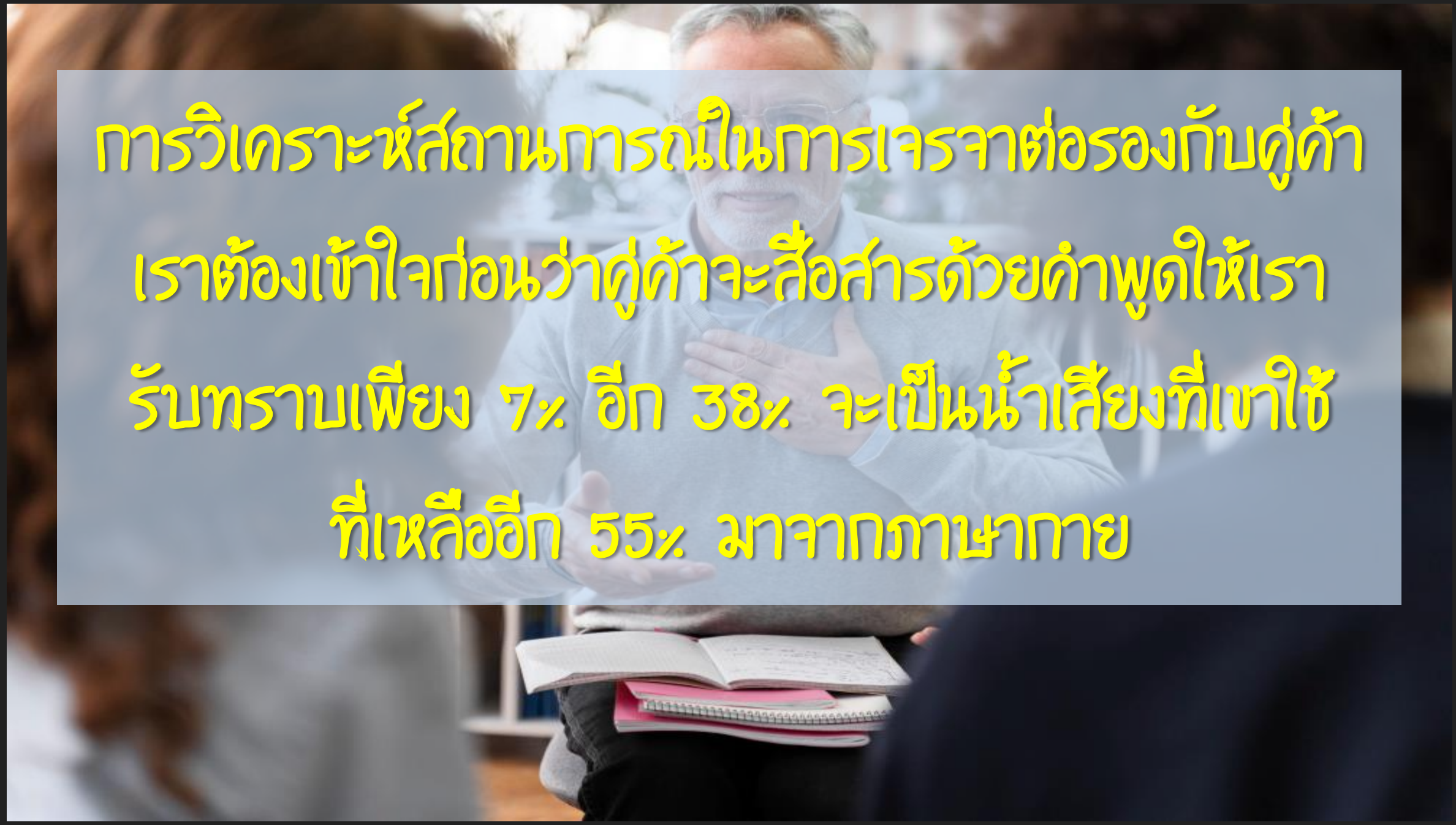
การอ่านใจลูกค้าจากภาษากายในการเจรจาต่อรอง

LOB2210 การวิเคราะห์ผู้บริโภคและการเข้าถึงผู้บริโภค

ดร.อนัญญา บรรยงพิศุทธิ์

การที่เราจะเข้าใจลูกค้าจากการอ่านภาษากายนั้นเป็นสิ่งที่จะช่วยให้เราเข้าใจลูกค้าได้มากขึ้น

เคยไหมไม่เข้าใจลูกค้าว่ากำลังคิดอะไรอยู่ ไม่รู้เลยว่าเงื่อนไขที่เสนอไปให้โดนใจแค่ไหน ไม่แน่ใจเลยว่าเจรจาต่อรองรอบนี้จะมีผลลัพธ์เป็นยังไง และหากยังคงมีอาการแบบนี้ไปเรื่อย ๆ การเจรจาต่อรองจะมีอุปสรรคอย่างแน่นอน


การวิเคราะห์สถานการณ์ในการเจรจาต่อรองกับคู่ค้า
เราต้องเข้าใจก่อนว่าคู่ค้าจะสื่อสารด้วยคำพูดให้เรา
รับทราบเพียง 7% อีก 38% จะเป็นน้ำเสียงที่เขาใช้
ที่เหลืออีก 55% มาจากภาษากาย

การอ่านใจลูกค้าจากภาษากายในการเจรจาต่อรอง

1. ไม่สบตาท่าทางหลุกหลิก

เมื่อลูกค้าไม่สบตา ท่าทางหลุกหลิก หรือมีอาการกระพริบตาถี่ หมายความว่า ลูกค้าของคุณกำลังกังวลหรือไม่ก็กำลังโกหกไม่ได้พูดความจริงกับเรา จุดนี้นักเจรจาต่อรองต้องสังเกตให้ดีและนำมาวิเคราะห์กับคำพูดที่ลูกค้าพูดออกมาด้วย เช่น ลูกค้าพูดออกมาว่า ได้ราคาจากอีกบริษัทหนึ่งมา(คู่แข่งของเรา) ในราคาที่ถูกกว่า และมีอาการกระพริบตาถี่ ท่าทางหลุกหลิก เราอาจจะวิเคราะห์ได้เลยว่า ลูกค้าน่าจะไม่ได้พูดความจริง

เมื่อสายตาของลูกค้าหันไปมองทางขวาบน แปลว่าเขากำลังใช้ความคิดจินตนาการคิดหาทางออกอยู่ หรือไม่ก็กำลังประเมินสถานการณ์ว่า หากตัดสินใจแบบนี้แล้วผลลัพธ์จะเป็นอย่างไร เพราะการมองขวาคือการใช้งานสมองซีกขวา ซึ่งเป็นสมองที่ใช้สำหรับจินตนาการ Imagination คิดไปข้างหน้า

2. มองขวาบน

ยกตัวอย่างเช่น หากเราถามลูกค้าว่า "ในปีหน้าทางบริษัทของพี่มีแผนการก่อสร้างอย่างไรบ้างครับ" สายตาของลูกค้าจะต้องหันไปมองทางขวาบนเพราะต้องคิดถึงอนาคต แบบนี้เราก็จะเห็นว่าเขากำลังคิดตามที่ถูกถามอยู่ ดังนั้นคำตอบก็น่าจะออกมาใกล้เคียงกับที่เราถามไป

3. มองซ้ายบน

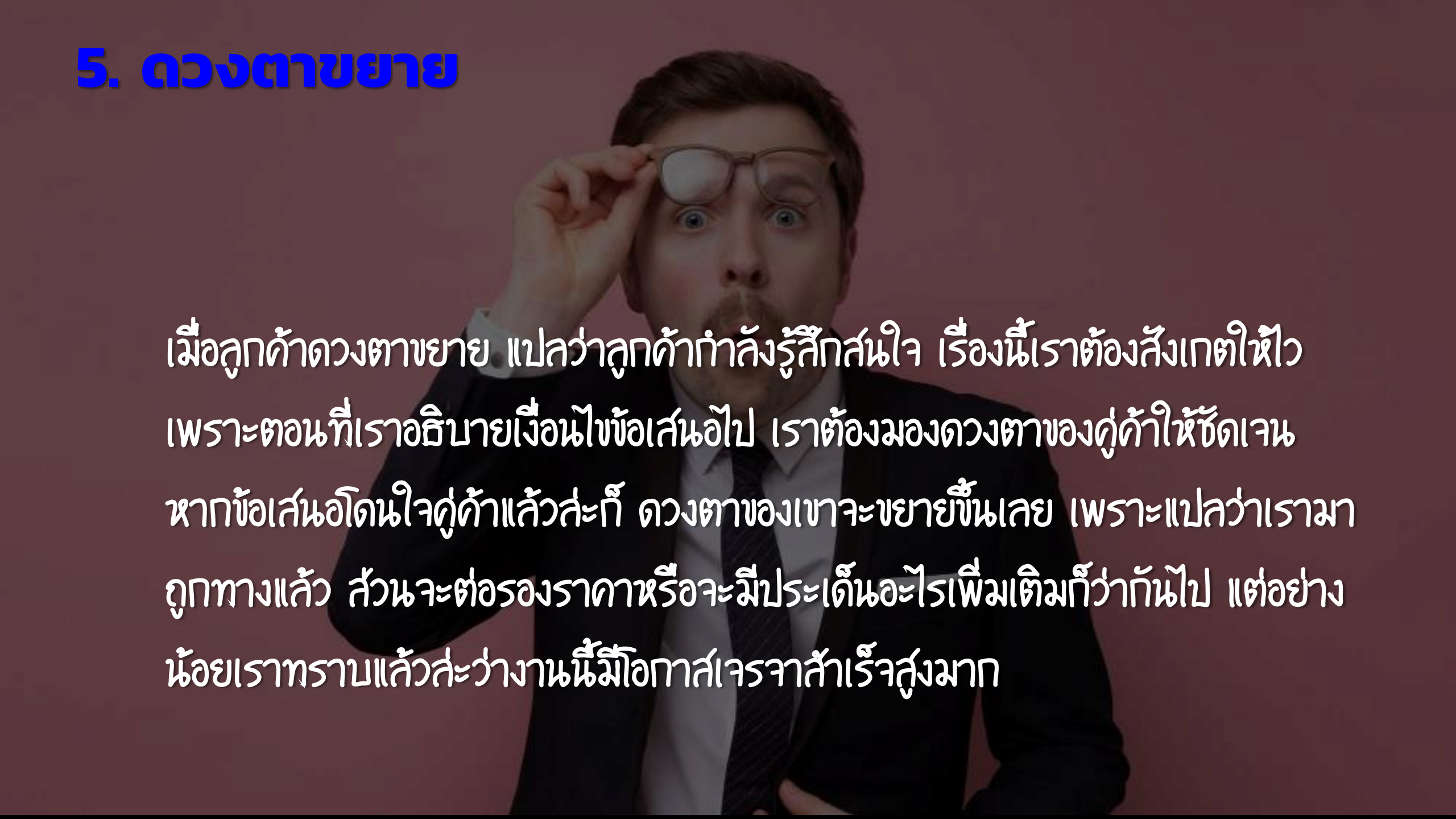
เมื่อสายตาของลูกค้าหันไปมองทางซ้ายบน แปลว่าลูกค้ากำลังนึกถึงข้อมูลข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ในอดีตที่เกิดขึ้นแล้ว แปลว่าเขากำลังใช้งานสมองซีกซ้ายซึ่งเป็นสมองที่ใช้การใช้เหตุและผล ประมวลประเมินด้วยข้อมูล

ยกตัวอย่างเช่น หากเราถามลูกค้าว่า "รบกวนสอบถามหน่อยครับว่าพี่ได้ราคาจาก Supplier อื่นที่เท่าไหร่ครับ" หากสายตาของลูกค้าหันไปมองทางซ้ายก็แปลว่าเขากำลังคิดถึงใบเสนอราคาที่เขาได้รับมาจริงจาก Supplier รายนั้น ดังนั้นคำตอบก็พูดออกมาก็น่าจะเป็นความจริง

4. กัดริมฝีปาก

เมื่อลูกค้ากัดริมฝีปาก แปลว่าเขากำลังกระวนกระวายใจ ซึ่งเกิดจากความเครียดหรือความกังวล ดังนั้น เมื่อเราเห็นว่าลูกค้ากัดริมฝีปาก อาจจะทำให้เราวิเคราะห์ได้ว่าข้อเสนอที่กำลังเจรจากันอยู่อาจจะต้องหาทางปรับเปลี่ยนยืดหยุ่น หรืออาจจะเป็นนัยว่าถึงเวลาที่เราอาจจะต้องขอเบรคการเจรจาเพื่อให้คู่ค้าได้คิดทบทวนเงื่อนไขต่าง ๆ

5. ดวงตาขยาย



เมื่อลูกค้าดวงตาขยาย แปลว่าลูกค้ากำลังรู้สึกสนใจ เรื่องนี้เราต้องสังเกตให้ไว เพราะตอนที่เราอธิบายเงื่อนไขข้อเสนอไป เราต้องมองดวงตาของคู่ค้าให้ชัดเจน หากข้อเสนอโดนใจคู่ค้าแล้วล่ะก็ ดวงตาของเขาจะขยายขึ้นเลย เพราะแปลว่าเรามาถูกทางแล้ว ส่วนจะต่อรองราคาหรือจะมีประเด็นอะไรเพิ่มเติมก็ว่ากันไป แต่อย่างน้อยเราทราบแล้วล่ะว่างานนี้มีโอกาสเจรจาสำเร็จสูงมาก