วิชาปฏิเสธของเจ้าของกิจการ

ตั้งขอบเขต รับงานที่คุ้ม
และรักษาความสัมพันธ์



กิตติพงศ์ ภูริเดช

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ — คำว่า "ได้ครับ" ที่คุณพูดไปเมื่อวาน ใครเป็นคนจ่าย 4

บทที่ 1 — บิลของคำว่า "ได้ครับ" — คิดราคางานที่คุณเพิ่งแจกไปฟรี 8

บทที่ 2 — รั้วห้าด้านของกิจการคุณ — เขียนกติกาให้จบในหน้าเดียว 15

บทที่ 3 — ประตูสามคำถาม — ตัดสินคำขอได้ใน 3 นาทีโดยไม่ต้องใช้อารมณ์ 24

บทที่ 4 — งานที่ไม่ใช่ของเรา — ปฏิเสธงานเกินกำลังโดยไม่เสียชื่อ 32

บทที่ 5 — "ลดหน่อยได้ไหม" — ตอบให้ราคาอยู่ ลูกค้าก็ยังอยู่ 39

บทที่ 6 — งานด่วนมีราคา — เปลี่ยนการแทรกคิวให้เป็นเงื่อนไข ไม่ใช่น้ำใจ 47

บทที่ 7 — "ไว้ก่อนได้ไหม" — เส้นเงินที่ต้องเขียนไว้ก่อนเริ่มงาน 55

บทที่ 8 — ญาติ เพื่อน และคำขอที่ปฏิเสธยากที่สุด 65

บทที่ 9 — ปฏิเสธแล้วยังมีอะไรให้ — ทางเลือกสี่แบบที่มีของจริงอยู่ในมือ 73

บทที่ 10 — งานงอกทีละนิด — จับการล้ำรั้วให้ได้ตั้งแต่ครั้งแรก 80

บทที่ 11 — เมื่ออีกฝ่ายโกรธ — หยุดการปะทะ และรู้ว่าเมื่อไรต้องถอย 88

บทที่ 12 — ให้คนหน้าร้านตอบแทนคุณได้ — อำนาจอนุมัติและบทส่งต่อ 96

บทที่ 13 — สามสิบวันฝึกปฏิเสธ — จบที่กติกาหนึ่งแผ่นที่ใช้ได้จริง 102

บทที่ 15 บทส่งท้าย — เดือนที่สอง ตอนที่ความตั้งใจหมดฤทธิ์ 109

บทที่ 1

บทนำ — คำว่า "ได้ครับ" ที่คุณพูดไปเมื่อวาน ใครเป็นคนจ่าย

สี่โมงเย็น คิวงานพรุ่งนี้เต็มตั้งแต่เมื่อวาน โทรศัพท์ดังขึ้น ปลายสายเป็นลูกค้าเก่าที่ใช้บริการมาสามปี ไม่เคยต่อราคา ไม่เคยจ่ายช้า เขาถามด้วยน้ำเสียงเกรงใจว่า "พรุ่งนี้พอจะแทรกให้ได้ไหมครับ ผมจำเป็นจริง ๆ"

คุณรู้ว่าพรุ่งนี้เต็ม รู้ว่าถ้ารับต้องไปเอาเวลาจากที่ไหนสักแห่งมาโปะ แต่คำที่ออกจากปากคือ "ได้ครับ เดี๋ยวผมจัดให้"

คืนนั้นคุณนั่งไล่ตารางใหม่ ขยับงานของอีกคนหนึ่งออกไปหนึ่งวัน คนที่ถูกขยับไม่ได้ขออะไรเลย เขาแค่จองไว้ก่อนและรอตามคิว เขาไม่มีทางรู้ด้วยซ้ำว่าวันนี้เขาเพิ่งจ่ายค่าน้ำใจของคุณให้คนอื่นไปหนึ่งวัน

นี่คือเรื่องเดียวที่หนังสือเล่มนี้อยู่ด้วยตั้งแต่หน้าแรกจนหน้าสุดท้าย

เล่มนี้ไม่ได้เขียนให้คุณใจแข็งขึ้น

หนังสือเรื่องการปฏิเสธที่มีอยู่ เกือบทั้งหมดพูดกับคนที่ปฏิเสธไม่เป็นในชีวิตส่วนตัว ปลายทางคือคนอ่านรู้สึกดีขึ้นกับตัวเอง ซึ่งดี แต่ไม่ใช่เรื่องของคุณ

คำขอที่เข้ามาหาเจ้าของกิจการมีเงินผูกอยู่ มีคิวงานผูกอยู่ การตอบว่าได้หนึ่งครั้งจึงไม่ได้จบที่ความรู้สึกของคุณ มันไปโผล่ที่ตารางงาน ที่คุณภาพงาน และที่ยอดเงินปลายเดือน

และคุณก็ไม่ได้ปฏิเสธไม่เป็นด้วย สิ่งที่คุณไม่มีคือ **อะไรสักอย่างให้ยึดตอนที่ต้องตอบ** เพราะตอนนั้นสิ่งที่อยู่ตรงหน้ามีแค่สามอย่าง คือหน้าคนที่ขอ อารมณ์ ณ ตอนนั้น และความรู้สึกว่าน่าจะพอไหว

ความเชื่อที่เล่มนี้จะล้มลงคือความเชื่อว่า **"รับไว้ก่อน เดี๋ยวค่อยหาทาง" คือความมีน้ำใจ**

ผมไม่ได้จะบอกว่าน้ำใจของคุณผิด น้ำใจไม่ผิดเลยสักนิด แต่ตอนที่คุณตอบว่าได้ คุณไม่ได้กำลัง *ให้* ของของตัวเอง คุณกำลัง *ยืม* เวลาของงานที่รับปากคนอื่นไว้แล้ว โดยที่เจ้าของเวลาตัวจริงไม่ได้อนุญาต

พอมองแบบนี้ คำถามก็เปลี่ยน จาก "ใจแข็งพอหรือยัง" กลายเป็น "เรามีสิทธิ์เอาของของคนอื่นไปให้ไหม" คำถามหลังนี้ตอบด้วยกติกาได้ ไม่ต้องตอบด้วยความรู้สึก

สิ่งที่คุณจะได้กลับไป

ทางแก้ของเล่มนี้มีข้อเดียว คือ **ย้ายการตัดสินใจไปไว้ก่อนเวลาตอบ**

เครื่องมือหลักชื่อ **รั้วห้าด้าน** คือการเขียนกติกาของกิจการคุณลงกระดาษล่วงหน้า ห้าด้านคือ งาน เวลา เงิน ช่องทาง และพฤติกรรม แล้วตรงทางเข้ามี **ประตูสามคำถาม** ไว้คัดคำขอ คือคำขอนี้กินอะไรของเราไปบ้าง ถ้ารับใครเป็นคนจ่ายแทน และถ้าจะรับต้องแลกอะไรคืนมา