ไตรภาคระบบขายล่วงหน้า · เล่ม 1

สะกดตั้งแต่ข้อความแรก

วางระบบให้คนแปลกหน้าหยุด ตอบ และอยากคุยกับคุณ



กิตติพงศ์ ภูริเดช

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ — ทำไมยอดขายไม่ขึ้นทั้งที่ขยันขึ้น 4

บทที่ 1 — เทคนิคไม่เคยพอ ถ้าโครงสร้างยังรั่ว 11

บทที่ 2 — เส้นทางการตัดสินใจของลูกค้าราคาสูง 20

บทที่ 3 — ตัวเลขที่ชี้ว่าแก้วรั่วตรงไหน 28

บทที่ 4 — ข้อความเปิดที่ทำให้คนหยุดนิ้ว 37

บทที่ 5 — สูตรเขียนข้อความเปิดที่ขายได้ 46

บทที่ 6 — กระบวนการทดสอบข้อความเปิดอย่างเป็นระบบ 55

บทที่ 7 — ปลุกว่าที่ลูกค้าที่ตอบแล้วเงียบ 65

บทที่ 8 — ถามคัดกรองโดยไม่ไล่คนหนี 75

บทที่ 9 — โปรไฟล์และหน้าร้านที่ขายแทนคุณ 84

บทที่ 10 — คอนเทนต์ที่เปิดบทสนทนาเป็นกอบเป็นกำ 93

บทที่ 11 — ระบบติดตามแชตอย่างมีระเบียบ 102

บทที่ 12 — วัดผลและปรับปรุงต้นทางทุกสัปดาห์ 111

บทที่ 13 — กับดักที่ทำให้ต้นทางรั่วโดยไม่รู้ตัว 120

บทที่ 15 บทส่งท้าย — เมื่อต้นทางแน่น เขาจะมาถึงประตูในสภาพพร้อมฟัง 132

บทที่ 1

บทนำ — ทำไมยอดขายไม่ขึ้นทั้งที่ขยันขึ้น

ลองนึกถึงภาพนี้ดูครับ คุณตื่นเช้ากว่าเดิม ตอบแชตเร็วกว่าเดิม ลงคอนเทนต์ถี่กว่าเดิม ไปเรียนคอร์สปิดการขายมาอีกคอร์ส จ้างคนทำแอดเพิ่ม เปลี่ยนหน้าเพจให้สวยขึ้น แต่พอสิ้นเดือนกดดูตัวเลข ยอดขายกลับนิ่งอยู่ที่เดิม หรือบางเดือนยังตกลงด้วยซ้ำ

ความขยันเพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัว แต่ผลลัพธ์กลับไม่ขยับตาม นี่คืออาการที่เจ้าของธุรกิจราคาสูงในเมืองไทยจำนวนมากกำลังเจอ ไม่ว่าจะเป็นโค้ช ที่ปรึกษา เจ้าของเอเจนซี เจ้าของคอร์ส คลินิกความงาม หรือนายหน้าอสังหาริมทรัพย์

คนส่วนใหญ่เมื่อเจออาการนี้จะสรุปทันทีว่า "เรายังขยันไม่พอ" หรือ "เทคนิคเรายังไม่เก่งพอ" แล้วก็ลงทุนเพิ่มไปกับสองอย่างนี้ ทำงานหนักขึ้น เรียนเทคนิคใหม่ขึ้น แต่ผมอยากให้คุณหยุดคิดสักครู่ว่า ถ้าความขยันกับเทคนิคคือคำตอบจริง ทำไมยิ่งเติมสองอย่างนี้เข้าไป ยอดถึงไม่ขึ้นตามสัดส่วน คำตอบคือ เพราะปัญหาที่แท้จริงไม่ได้อยู่ตรงนั้น

แก้วร้าวที่ไม่มีใครมองเห็น

ผมอยากให้คุณนึกถึงแก้วน้ำใบหนึ่งที่มีรอยร้าวอยู่ข้างใต้ คุณพยายามเทน้ำใส่ให้เต็ม เทเร็วขึ้น เทแรงขึ้น หาเหยือกใหญ่ขึ้นมาเท แต่น้ำในแก้วก็ไม่เคยเต็มสักที เพราะมันรั่วออกทางรอยร้าวเร็วพอ ๆ กับที่คุณเทเข้าไป คนที่มองแค่ผิวเผินจะบอกว่า "เทน้ำไม่เก่ง" แล้วก็ไปหาเทคนิคการเทน้ำที่ดีกว่าเดิม แต่คนที่เข้าใจปัญหาจริงจะรู้ว่า ต่อให้เทเก่งแค่ไหน ถ้าไม่ซ่อมรอยร้าวก่อน แก้วใบนั้นก็ไม่มีวันเต็ม

ความขยันคือการเทน้ำให้เร็วขึ้น เทคนิคคือการหาวิธีเทที่แม่นขึ้น แต่ทั้งสองอย่างนี้ไม่ได้แตะรอยร้าวเลยแม้แต่นิด รอยร้าวในธุรกิจของคุณคือสิ่งที่ผมเรียกว่า ช่องว่างในเส้นทางการตัดสินใจของลูกค้า (buyer's journey) มันคือจุดที่ว่าที่ลูกค้า (lead)

ของคุณหลุดหายไประหว่างทาง ตั้งแต่ตอนที่เขายังเป็นคนแปลกหน้า จนถึงตอนที่ควรจะกลายเป็นลูกค้าที่จ่ายเงิน ทุกครั้งที่มีคนหลุดหายไปในช่องว่างเหล่านี้ นั่นคือเงินที่รั่วออกจากแก้วของคุณ และคุณมองไม่เห็นมันด้วยตาเปล่า

สิ่งที่ผมอยากให้คุณเข้าใจตั้งแต่หน้าแรกคือ ธุรกิจที่ดีไม่ได้สร้างจากคนที่ขยันที่สุดหรือเก่งเทคนิคที่สุด แต่สร้างจากคนที่มี **โครงสร้างระบบขาย (infrastructure)** ที่ไม่รั่ว โครงสร้างคือสิ่งที่ทำงานแทนคุณตลอดเวลา แม้ในวันที่คุณป่วย วันที่คุณเหนื่อย หรือวันที่คุณไม่อยากตอบแชตเลย ถ้าโครงสร้างดี ลูกค้ายังเดินเข้ามาตามทางที่คุณวางไว้ แต่ถ้าโครงสร้างรั่ว ต่อให้คุณขยันแค่ไหน คุณก็แค่กำลังเหนื่อยเพื่ออุดรูรั่วด้วยมือเปล่าทุกวัน