

	ใบความรู้	
	วิชา : การขายเบื้องต้น	
	หน่วยที่ 3 : ลักษณะและประเภทของงานขาย	

หัวข้อเรื่อง

1. ลักษณะของงานขาย
2. ประเภทของงานขาย
3. ประเภทของพนักงานขาย

สาระสำคัญ

งานขายเป็นงานที่ให้ผลประโยชน์แก่ผู้ประกอบอาชีพการขายหลายประการ เช่น มีอิสระในการทำงาน มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สนุกสนานและท้าทาย รายได้สูงและมีความมั่นคง ลักษณะของงานขายแบ่งออกเป็นหลายลักษณะ ตามประเภทของสินค้าและบริการ คือ งานขายที่ต้องเตรียมงานล่วงหน้า และขายได้ยาก งานขายสินค้าทนทาน งานขายแบ่งออกเป็นหลายประเภท คือ งานขายตามลักษณะของงานขาย งานขายตามระบบช่องทางการจัดจำหน่าย งานขายตามลักษณะของลูกค้า งานขายตามสภาพทางการค้า พนักงานขายแบ่งตามประเภทของงานขายคือ พนักงานขายในงานบริการหน้าที่ของพนักงานมีหลายประการ คือ การเสนอขายสินค้าและบริการ การให้บริการ การแสวงหาข้อมูลการสื่อสารข้อมูล และงานธุรกิจทั่วไป

จุดประสงค์การเรียนรู้

๑. อธิบายลักษณะของงานขายได้
๒. ระบุถึงวิธีการแบ่งประเภทของพนักงานขายได้
๓. อธิบายประเภทของพนักงานขายได้
๔. ระบุหน้าที่ของพนักงานขายได้

ความสำคัญของงานขายต่อธุรกิจ

งานขายเป็นกิจกรรมที่ทำรายได้มาสู่กิจการ ธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์ในการแสวงหากำไร ต้องมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะขายทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการ แต่ในการดำเนินงานธุรกิจนั้น มีงานหลากหลายที่นอกเหนือจากงานขาย เช่น งานให้บริการ งานจัดซื้อ งานคลังสินค้า งานการเงิน งานการบัญชี งานด้านบุคลากร เป็นต้น ซึ่งงานส่วนใหญ่ นั้นจะต้องพึ่งพิงงานขายเป็นหลัก ถ้ากิจการดำเนินการขายไปได้ด้วยดี ขายสินค้าได้เป็นจำนวนมาก งานด้านอื่นๆ ก็ จะดำเนินตามไปในอัตราส่วนที่เพิ่มขึ้น แต่ถ้าธุรกิจขายสินค้าได้ไม่ดี งานอื่นในสำนักงานจะลดลง หรือไม่ก็เลิกกิจการ นั้นคือ ขายไม่ได้ก็อยู่ไม่ได้ ดังนั้น ธุรกิจส่วนใหญ่จึงมีนโยบายว่า งานขายเป็นงานของทุกหน่วยงานในองค์กร มีทีมงาน ของแผนกขายเพียงแผนกเดียว

ลักษณะของงานขาย

ในหน่วยความรู้นี้จะกล่าวถึงลักษณะของงานขายใน 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะงานขายในฐานะอาชีพ
2. ลักษณะงานขายตามประเภทของสินค้า

๑. ลักษณะงานขายในฐานะอาชีพ

ลักษณะสำคัญ

- ๑.) ความมีอิสระในการทำงาน งานขายจะให้ความเป็นอิสระและความคล่องตัวในการทำงาน มากกว่างานฝ่ายอื่นๆ มีโอกาสหาประสบการณ์ในการทำงานได้มาก และไม่ถูกควบคุมการทำงานเป็นชั่วโมงตามเวลาที่กำหนด มีความยืดหยุ่นในการทำงานตามความสะดวกของตน
- ๒.) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานขายจำเป็นต้องมีสิ่งแปลกใหม่มานำเสนอต่อลูกค้าอยู่เสมอ เพื่อสร้างความสนใจ และดึงดูดลูกค้าให้สนใจซื้อ จึงจำเป็นต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน
- ๓.) ความสนุกสนานตื่นเต้นและท้าทาย งานขายเป็นงานที่ต้องพบปะกับผู้คนมากมาย ทำให้มีบรรยากาศในการทำงานที่ไม่ซ้ำแบบกัน นับว่าเป็นสิ่งที่สร้างความตื่นเต้น และสร้างความท้าทายในการทำงานเป็นอย่างมาก
- ๔.) ความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน อาชีพการขายเป็นอาชีพที่สร้างรายได้ สร้าง ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ได้รวดเร็วกว่างานชนิดอื่นๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถของนักขายเอง
- ๕.) รายได้สูงและสังคมยอมรับ รายได้ของนักขายไม่มีวงจำกัด และไม่มีธุรกิจใดสามารถจำกัด รายได้ของนักขายได้ มีแต่จะส่งเสริมให้ขายได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งพนักงานส่วนอื่นของธุรกิจไม่มีโอกาสเช่นนี้ จะคงได้รับแต่เงินเดือนเพียงอย่างเดียว และสังคมเองก็ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า งานขายคือหัวใจของกิจการทุกกิจการ

๒. ลักษณะงานขายตามประเภทของสินค้า

- ๑.) งานขายที่ต้องเตรียมงานล่วงหน้าและขายได้ยาก เพราะมีราคาสูง มีอายุการใช้งานนาน และกลุ่มผู้ซื้อก็มีจำกัด เช่น เครื่องจักรกล คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น
- ๒.) งานขายสินค้าทนทาน เป็นสินค้าที่เมื่อลูกค้าซื้อไปครั้งหนึ่งแล้วเป็นเวลานานกว่าจะกลับมาซื้อซ้ำอีกครั้งหนึ่ง จึงต้องมีการเตรียมการและเข้าพบลูกค้าอย่างรวดเร็ว เช่น โทรทัศน์ พัดลม เครื่องปรับอากาศ ตู้เย็น เป็นต้น
- ๓.) งานขายที่ขายได้รวดเร็ว เป็นงานขายสินค้าที่ผู้บริโภคใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน จึงไม่ต้องมีการเตรียมงานล่วงหน้า และการขายก็ขายได้อยู่ตลอดเวลา เช่น สบู่ ยาสีฟัน ผงซักฟอก เป็นต้น

๔.) งานขายที่ต้องมีบริการหลังการขาย เป็นการให้บริการแก่ลูกค้าหลังจากซื้อสินค้า/บริการของธุรกิจไปแล้ว บริการที่ให้ลูกค้า เช่น การติดตั้ง ซ่อมแซม ดูแลรักษา เป็นต้น สินค้าส่วนใหญ่ที่มีบริการหลังการขาย เช่น สินค้าประเภทเครื่องจักร เครื่องปรับอากาศ สินค้าในโรงงานอุตสาหกรรม และอื่นๆ เป็นต้น

ประเภทของงานขาย

งานขายโดยทั่วไปแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

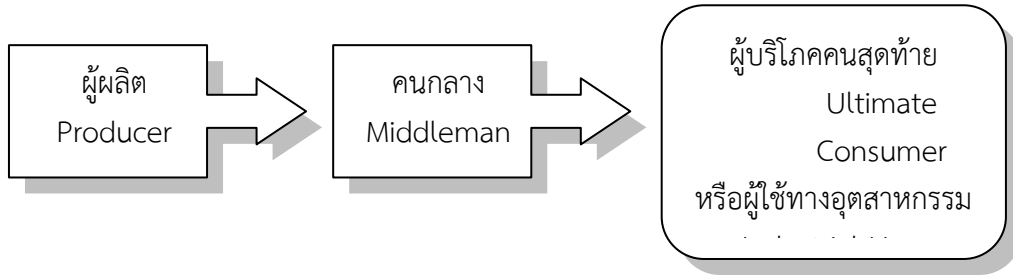
๑. งานขายที่แบ่งตามลักษณะการขาย
 - ๑.) งานขายที่ใช้พนักงานขาย Personal Selling เรียกอีกอย่างว่า การขายโดยบุคคล เป็นการขายที่มีการติดต่อโดยตรงระหว่างพนักงานขายกับลูกค้า ทำให้ทั้ง 2 ฝ่ายได้มีโอกาสสนทนากัน ผู้ซื้อมีโอกาสได้รับทราบรายละเอียดของสินค้าที่ตนเองอยากได้ ซึ่งมีผลทำให้ตัดสินใจซื้อ หรือไม่ซื้อ
 - ๒.) งานขายโดยไม่ใช้พนักงานขาย Non-Personal Selling เป็นงานขายที่ไม่ได้มีการติดต่อกันโดยตรงระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ผู้ซื้อสามารถหาข้อมูลของสินค้าที่ตนเองสนใจได้จากการโฆษณา หรือสื่อการขายต่างๆ การขายแบบนี้มี 2 ลักษณะ คือ
 - การขายแบบบริการตนเอง Self-Service ได้แก่ การซื้อสินค้าจากตู้ขายสินค้าอัตโนมัติ ในร้าน Super Market ซึ่งทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย และรู้สึกมีอิสระในการเลือกซื้อ
 - การขายทางอ้อม เป็นการขายผ่านกระบวนการส่งเสริมการขาย ซึ่งธุรกิจนำเสนออย่างต่างๆไป ไม่เฉพาะเจาะจงไปที่ลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น โฆษณา การจัดแสดงสินค้า การประชาสัมพันธ์ การสาธิตสินค้า เป็นต้น
๒. งานขายที่แบ่งตามระบบช่องทางการจัดจำหน่าย
 - ๑.) ระบบขายตรง Direct Sale System
 - ๒.) ระบบขายโดยผ่านคนกลาง Indirect Sale System
 ๑. ระบบขายตรง



เป็นการจำหน่ายโดยตรงจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคคนสุดท้าย หรือผู้ใช้อุตสาหกรรม โดยผู้ผลิตจะจัดให้มีทีมงานขายรับผิดชอบการขายสินค้าในกลุ่มของตน พนักงานขายเป็นผู้ทำตลาดให้แก่ธุรกิจ โดยผ่านการเสนอขาย การสาธิตสินค้า การสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าซื้อ เป็นต้น

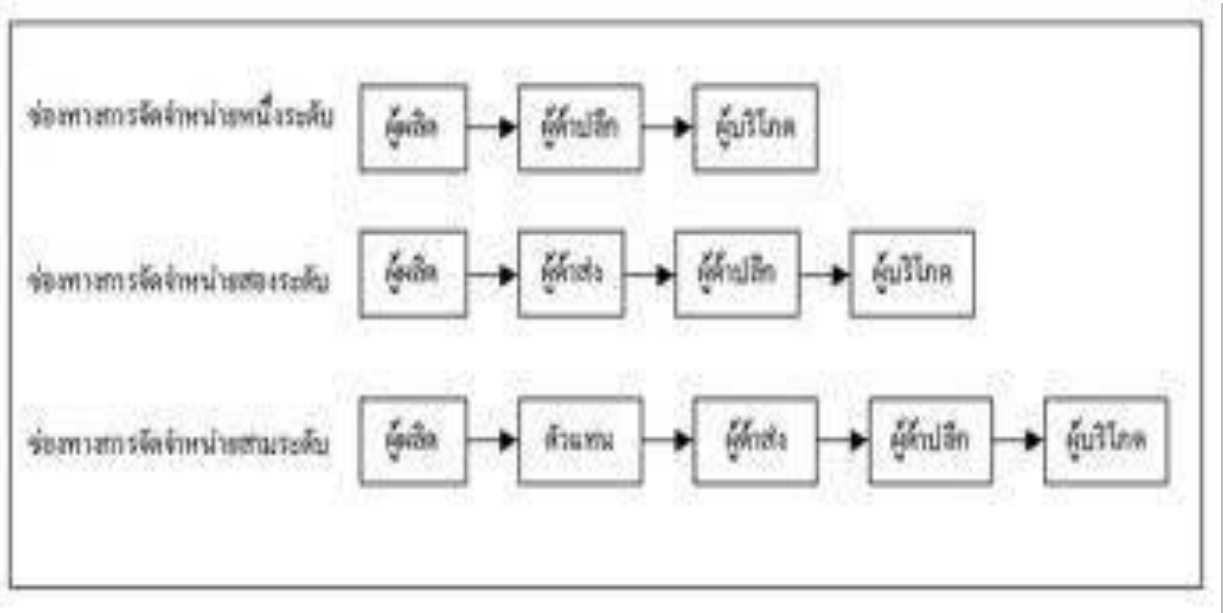
๒. ระบบการขายโดยผ่านคนกลาง

เป็นระบบการขายโดยผ่านคนกลางประเภทต่างๆ ในตลาด ซึ่งคนกลางเหล่านั้นจะเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้ผลิต และผู้บริโภค หรือระหว่างผู้ผลิต กับผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม ดังนี้

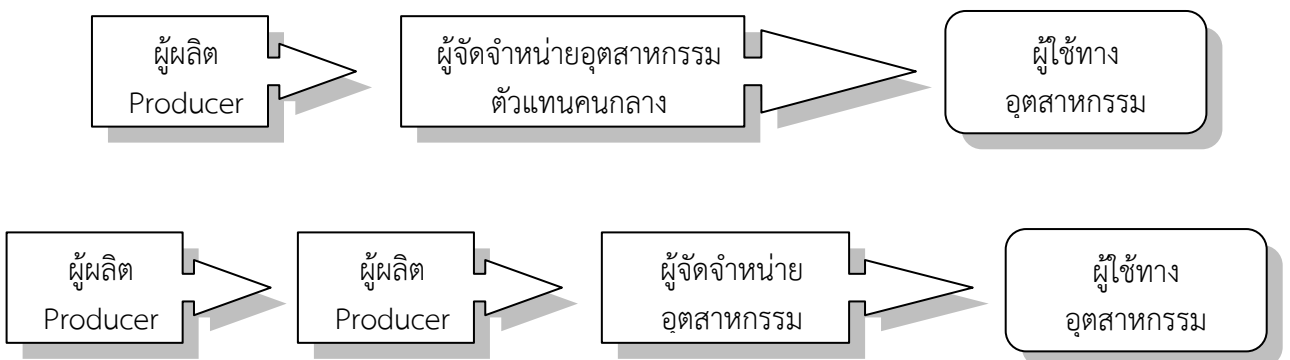


ระบบการขายโดยผ่านคนกลาง

ระบบการขายโดยผ่านคนกลางแยกได้ดังนี้
สินค้าอุปโภคบริโภค



สินค้าอุตสาหกรรม จะเปลี่ยนคนกลางจากผู้ค้าปลีก มาเป็นผู้จัดจำหน่ายอุตสาหกรรม หรือตัวแทนคนกลาง และเปลี่ยนผู้บริโภค มาเป็นผู้ใช้สินค้าอุตสาหกรรม ดังนี้



๓. งานขายที่แบ่งตามลักษณะของลูกค้า

เป็นระบบงานขายที่ใช้เกณฑ์การแบ่งโดยยึดผู้ซื้อเป็นหลัก แบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก

- งานขายปลีก Retail Selling เป็นงานขายให้แก่ผู้บริโภคคนสุดท้าย
- งานขายส่ง Wholesale Selling เป็นงานขายให้กับคนกลาง อุตสาหกรรม สถาบัน ผู้ใช้สินค้าเพื่อการค้า
- งานขายแก่อุตสาหกรรม Industrial Selling เป็นงานขายสินค้าให้กับผู้ใช้อุตสาหกรรม เช่น เครื่องจักรกล อะไหล่ วัสดุสำเร็จรูป วัตถุดิบ เป็นต้น

๔. งานขายที่แบ่งตามสภาพทางการค้า

งานขายแบ่งตามสภาพทางการค้า แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- งานขายภายในประเทศ Domestic Selling เป็นงานขายสินค้านี้ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายในประเทศ ซึ่งมีลักษณะการจำหน่าย การแบ่งประเภทของงานขาย ตามระบบช่องทางการจำหน่าย
- งานขายส่งออก Export Selling เป็นงานขายสินค้านี้ระหว่างประเทศ ผู้ที่นำสินค้าเข้ามาจำหน่ายในประเทศ เรียกว่า ผู้นำเข้า Importer ผู้ที่นำส่งสินค้าไปขายยังต่างประเทศ เรียกว่า ผู้ส่งออก Exporter และงานขายส่งออกเป็นงานขายที่นำรายได้เข้ามาสู่ประเทศ

ประเภทของพนักงานขาย

หน้าที่การนำเสนอสินค้าหรือบริการ เป็นหน้าที่โดยตรงของพนักงานขาย ซึ่งพนักงานขาย คือ บุคคลที่ทำหน้าที่เสนอสินค้าหรือบริการของกิจการแก่ลูกค้า เราแบ่งพนักงานขายได้ตามประเภทของงานขาย ดังนี้

๑. พนักงานขายในงานขายปลีก The Retail Salesman
๒. พนักงานขายในงานขายส่ง The Wholesale Salesman
๓. พนักงานขายในงานอุตสาหกรรม The Industrial Salesman
๔. พนักงานขายในงานบริการ The Service Salesman

๑. พนักงานขายในงานขายปลีก

๑.) พนักงานขายในร้าน Retail Clerk ทำหน้าที่ขายสินค้าในร้านต้อนรับลูกค้า และหาทางจูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้า เช่น พนักงานขายในห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

๒.) พนักงานขายนอกร้าน

- พนักงานขายตามบ้าน House-to-house salesman เป็นพนักงานขายที่นำสินค้าไปขายให้แก่ผู้บริโภคถึงที่อยู่อาศัย

- พนักงานขายตามเส้นทาง The route salesman เป็นพนักงานขายที่ทำหน้าที่เป็นพนักงานส่งของ จะนำสินค้าที่ลูกค้าซื้อแล้วไปส่งตามรายละเอียดที่ลูกค้ามอบให้กับทางบริษัท

- พนักงานขายสินค้าเฉพาะอย่าง The specialty Salesman เป็นพนักงานขายสินค้าที่มีลักษณะเฉพาะ เรียกว่า สินค้าพิเศษ เป็นสินค้าที่มีราคาแพง จะขายให้กับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น เครื่องประดับ เครื่องสำอาง น้ำหอม เป็นต้น ซึ่งพนักงานขายจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับสินค้านั้นๆ เป็นอย่างดี มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ แต่งกายอย่างประณีต เพื่อสร้างความประทับใจ

๒. พนักงานขายในงานขายส่ง

- พนักงานขายบุกเบิก Pioneer Salesman ทำหน้าที่ขายสินค้าให้กับผู้ใช้อุตสาหกรรม ทำหน้าที่เปิดตลาดสินค้าใหม่ สร้างความเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับสินค้านั้น จึงต้องเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักศิลปะในการจูงใจคน

- พนักงานขายบริการแก่พ่อค้า The dealer service salesman ทำหน้าที่ให้บริการแก่พ่อค้าที่พนักงานขายบุกเบิกได้ขายสินค้าให้ไปแล้ว อาจกล่าวได้ว่าเป็นการบริการหลังการขายก็ได้ เช่น บริการจัดการสินค้าตามคำสั่งซื้อ ให้บริการแนะนำการจัดร้านและการจัดวางสินค้า บริการแนะนำรายการสินค้าที่ร้านค้าควรมีจำหน่าย เป็นต้น

- พนักงานขายแก่พ่อค้า Jobber salesman จะทำหน้าที่ขายสินค้าประเภทเดียวกันให้แก่ธุรกิจร้านค้าประเภทต่างๆ ทั้งยังทำหน้าที่หาข้อมูลการให้เครดิต การติดตามทวงหนี้จากลูกค้าด้วย เช่น พนักงานขายยา เป็นต้น

- พนักงานขายให้รายละเอียด The detail salesman ทำหน้าที่ส่งเสริมการขาย โดยทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาของร้านค้าปลีก ซึ่งพนักงานขายจะต้องทราบรายละเอียดของสินค้าให้มากที่สุด เพื่อการนำเสนอสินค้าให้แก่ลูกค้าทราบได้ จึงมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทูตการขาย Missionary salesman

๓. พนักงานขายในงานอุตสาหกรรม

- พนักงานขายแก่อุตสาหกรรมทั่วไป The general industrial salesman ทำหน้าที่ขายสินค้าอุตสาหกรรมประเภทต่างๆ ให้แก่วงการอุตสาหกรรม จึงต้องมีวุฒิการศึกษาที่สูง และควรสำเร็จการศึกษาเฉพาะด้าน เช่น เคมี วิทยาศาสตร์ เป็นต้น

- วิศวกรขาย The sales engineer เรียกได้อีกอย่างว่า พนักงานขายวิศวกร เป็นพนักงานขายที่มีความสามารถด้านการขาย และควรมีพื้นฐานความรู้สูง เช่น วิศวกรรมเคมี โลหะวิทยา เครื่องกล เป็นต้น

- บริการขาย The service salesman เป็นพนักงานขายที่ทำหน้าที่ให้บริการหลังการขาย โดยหลังจากที่พนักงานขายอุตสาหกรรมทั่วไป หรือวิศวกรขาย ได้ทำการขายสินค้าไปแล้ว บริการขายจะทำหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้า จึงไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีการศึกษาสูงนัก แต่ควรมีความรู้ด้านช่าง ด้านเทคนิคจึงจะดี

๔. พนักงานขายของงานบริการ

พนักงานของงานบริการนี้ จำเป็นต้องทำการศึกษารายละเอียดในการให้บริการของธุรกิจอย่างละเอียด ถี่ถ้วน ไม่ว่าจะเป็นในด้านเงื่อนไขการให้บริการ ราคา ฯลฯ เพื่อการนำเสนอขายให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

หน้าที่ของพนักงานขาย

หน้าที่ทางตรงและทางอ้อมของพนักงานขาย

๑. การขายสินค้า/บริการ
๒. การให้บริการ
๓. การแสวงหาลูกค้าใหม่ๆ อยู่เสมอ และการกระตุ้นให้ลูกค้าเก่าเกิดการซื้อซ้ำ
๔. การสื่อสารข้อมูลกับลูกค้า กิจการ
๕. งานด้านธุรการอื่นๆ เช่น การบันทึกการขาย การทำแฟ้มขาย เป็นต้น

สรุป

งานขาย เป็นงานที่มีเสน่ห์ที่สุดในโลกงานหนึ่ง สาเหตุก็เพราะผู้ขายสามารถมองเห็นผลสำเร็จของงานที่ตนเองทำได้อย่างทันใจ รายได้ขึ้นอยู่กับความขยัน ความสามารถ ทำให้ความเป็นอยู่ดีขึ้น แม้งานขายจะเป็นงานที่ยากลำบาก ต้องฝ่าฟันปัญหาและอุปสรรคมากมาย แต่ผลสำเร็จของงานขายยิ่งใหญ่อลือประมาณ ดังคำขวัญที่ยึดถือกันในการขายที่ว่า แพ้เป็นบันได ชนะเป็นสะพาน ประสบการณ์เป็นบทเรียน