

## เรื่องเล่าจากโค้ช ตอน “รู้ไหมว่าคุณกำลังจะสอนใคร”

วันก่อนมีโทรศัพท์สายหนึ่งโทรเข้ามาขอกำลังใจและความมั่นใจจากผม โทรศัพท์สายนี้มาจากคุณเอ อดีตนักการตลาดที่กำลังจะผันตัวเองออกมาเป็นวิทยากรอิสระทำหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับ “ตลาดในโลกธุรกิจ”

อาทิตย์หน้า (นับจากวันที่โทรมาคุยกับผม) คุณเอจะไปเป็นวิทยากรอย่างเต็มตัวเป็นครั้งแรก ถึงแม้จะผ่านการพูดในที่สาธารณะมาแล้วมากมาย แต่การเป็นวิทยากรที่ต้องไปพูดหน้าห้องทั้งวันนั้น เป็นอะไรที่ไม่เคยทำมาก่อน และดูเหมือนมันจะทำให้เขาเครียดมาก ณ ตอนนั้นเขาได้เตรียมเนื้อหาที่จะพูดไว้เรียบร้อยแล้ว และได้มีการซ้อมพูดหน้ากระจกอยู่หลายครั้ง แต่อย่างไรเสียคุณเอก็รู้สึกเหมือนขาดๆอะไรไปบางอย่าง สรุปสุดท้ายไม่รู้จะปรึกษาใคร ก็เลยโทรมาหาผมในฐานะที่เคยโค้ชเขาเรื่อง Presentation มาก่อน

ก่อนที่ผมจะช่วยในการได้เรียงความพร้อมในเรื่องต่างๆ ผมถามเขาก่อนเลยว่า

“สรุปว่าอาทิตย์หน้าคุณจะไปสอนใครครับ และจำนวนกี่คน”

“ผมจะไปสอนให้กับพนักงานของบริษัทขายสินค้าอุปโภคบริโภคแห่งหนึ่ง มีคนเรียนประมาณ 30 คน” คุณเอตอบ

“พนักงานที่ว่าอยู่ในระดับไหนครับ เคยมีประสบการณ์เรื่องการตลาดมาก่อนหรือเปล่า แล้วระดับการศึกษาอยู่ในระดับไหน”

“เท่าที่ผมรู้ พวกเขาเป็นพนักงานระดับกลางและระดับล่างที่กำลังจะได้เลื่อนขั้นมาเป็นระดับกลาง ส่วนเรื่องประสบการณ์ ผมคิดว่าพวกเขาน่าจะพอมีนะ” คุณเอตอบอย่างลังเลเล็กน้อย “ส่วนวุฒิการศึกษาผมไม่รู้จริงๆ... ว่าแต่มันสำคัญหรือครับที่เราจะต้องรู้ระดับการศึกษาของพวกเขา”

“สำคัญครับ เพราะระดับการศึกษาและประสบการณ์จะทำให้เรารู้ว่า เราควรจะต้องพูดแบบไหน และใช้คำศัพท์อย่างไร ผู้ฟังที่มีการศึกษาสูงหรือประสบการณ์ในการทำงานในสายนั้นๆ มานาน จะสามารถเข้าใจศัพท์เทคนิคและศัพท์ภาษาอังกฤษได้โดยที่เราไม่ต้องไปแปลซ้ำ ให้เขาเสียความรู้สึกหรือทำให้เขาคิดว่าเราไปดูถูกเขา ในทางกลับกันผู้ฟังในอีกระดับหนึ่ง เราจำเป็นต้องพยายามใช้ศัพท์ที่เป็นภาษาไทยและให้เข้าใจได้ง่ายที่สุด เพราะไม่เช่นนั้นเขาจะไม่รู้เรื่องในสิ่งที่เราพูดเลยก็ได้”

คุณเอเจียบไปสักพักหนึ่งก่อนที่จะพูดว่า “ทำอย่างไรดีล่ะครับ เรื่องที่ผมเตรียมไปพูดนั้นมีศัพท์เทคนิคและศัพท์ภาษาอังกฤษค่อนข้างเยอะ พอพูดอย่างนี้เลยชักไม่แน่ใจแล้วว่า พนักงานเหล่านั้นจะเข้าใจผมมากน้อยแค่ไหน ในฐานะที่ผมเคยเป็นคนฟังวิทยากรพูดมาก่อน ผมเข้าใจเลยว่า วิทยากรที่พูดแล้วเราไม่เข้าใจนั้น มันน่าเบื่อขนาดไหน อยากจะหลับก็หลับไม่ได้กลัวเสียมารยาท จะหนีออกจากห้องเรียน ก็กลัวว่าเวลากลับไปทำงานแล้วหัวหน้าถามว่า ได้อะไรจากการสัมมนาบ้าง ก็จะต้องตอบไม่ได้อีก”

“อย่าเพิ่งตระหนกครับ ตอนนี้อย่าจะให้เรียนรู้เกี่ยวกับผู้ฟังอย่างเต็มรูปแบบคงจะไม่ทันแล้วที่ผมแนะนำได้คือให้คุณลองโทรไปคุยกับตัวแทนของบริษัทเขาดู ถามไปเลยตรงๆ ว่า คนที่จะเข้าร่วมสัมมนาในครั้งนี้ มีระดับการศึกษาประมาณไหน อายุประมาณเท่าไร อยู่ฝ่ายไหนบ้าง แล้วมีประสบการณ์ทางการตลาดมากน้อยแค่ไหน จากนั้นคุณเอก็นำข้อมูลเหล่านั้นมาปรับในสิ่งที่คุณเอจะพูด ส่วนเอกสารที่จะแจกให้กับพวกเขา ถ้ายังไม่พิมพ์ออกมา ก็อาจจะต้องเพิ่มเติมในส่วนของคำอธิบายในศัพท์เทคนิคต่างๆ แต่ถ้าไม่ทัน เอกสารถูกส่งไปที่โรงพิมพ์แล้วคุณก็จำเป็นต้องพูดอธิบายเป็นภาษาไทยให้เขาเข้าใจ”

“โอเคครับ ผมจะรีบไปทำตาม แต่ผมสะดุดใจนิดหนึ่งตอนที่พูดว่า ‘เรียนรู้เกี่ยวกับผู้ฟังอย่างเต็มรูปแบบ’ มันเป็นอย่างไรครับ”

“การเรียนรู้เกี่ยวกับผู้ฟังอย่างเต็มรูปแบบ – เอาแบบที่นิยมใช้ที่สุดและผมเองก็ใช้อยู่แล้วกัน มันก็คือการส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่จะเข้าร่วมสัมมนาแต่ละคนกรอกก่อนที่จะเข้าร่วมสัมมนา โดยแบบสอบถามจะถามถึงว่า เขาชื่ออะไร ทำงานอยู่แผนกและฝ่ายไหน ทำมากี่ปีแล้ว วุฒิการศึกษาสูงสุดคืออะไร ซึ่งคำถามเหล่านี้จะทำให้เรารู้ว่าผู้ฟังของเราเป็นใครกันบ้าง

นอกจากคำถามส่วนบุคคลแล้ว ถ้าจะให้ดียิ่งขึ้น เราอาจจะเพิ่มเติมในส่วนของคำถามที่จะทำให้เรารู้ว่า ผู้ฟังต้องการอะไรจากเรา และเขามีความรู้ความสามารถในเรื่องที่เราจะสอนมากน้อยแค่ไหน ยกตัวอย่างคำถามเช่น คุณเคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่จะสัมมนานี้ไหม และอย่างไร คุณคาดหวังอะไรจากการสัมมนาในครั้งนี้บ้าง หรือคุณต้องการจะเรียนรู้อะไรจากการสัมมนาในครั้งนี้”

“ฟังดูแล้วเป็นสิ่งที่ผมควรทำเป็นอย่างยิ่ง” คุณเอแสดงความเห็น

“ครับ คำตอบที่คุณได้จากแบบสอบถามจะช่วยให้คุณเข้าใจผู้ฟังได้มากขึ้น และยังจะช่วยให้คุณสามารถวางแผนการสอนได้ง่ายขึ้นด้วย นอกจากนี้เรายังสามารถนำเอาข้อมูลที่ได้รับมาออกแบบแผนผังที่นั่งเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาที่มีความรู้หนึ่งคละกับผู้ที่ไม่ค่อยมีความรู้ จะได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันละกันได้มากขึ้น”



**Orchid Slingshot**  
2<sup>nd</sup> Floor, A2 Building 274 Raintree Office Garden  
Bangkapi, Hany Kwang, Bangkok 10310  
T 66 2 719 6458-9, F 66 2 719 6457

“ดีใจจริงๆ ครับ โทรมาถามไม่ผิดคน แล้วมีอะไรที่ผมควรเตรียมตัวอีกบ้างครับ”  
คุณเอถาม  
“ผมคิดว่าถ้าคุณเอเตรียมตัวแค่นี้ ก็น่าจะเพียงพอแล้ว ที่เหลือก็คงต้องเตรียมใจครับ !”  
ผมตอบก่อนวางสายในวันนั้น

อภิวุฒิ พิมลแสงสุริยา  
กรรมการผู้จัดการ  
บริษัท ออคิด สลิงชอท จำกัด  
[apiwut@riverorchid.com](mailto:apiwut@riverorchid.com)  
[www.orchidslingshot.com](http://www.orchidslingshot.com)