

# THE COACH!

INN WHY MAGAZINE



สมโพชน เกียรติไกรวัล

**มืออาชีพ...  
สร้างมืออาชีพ**



LINE@innwhy.tv

# THE COACH!

INN WHY MAGAZINE



## สมโพชน์ เกียรติไกรวัล มืออาชีพ...สร้างมืออาชีพ

การเลือก “ใช้ชีวิตให้สมารถหลังเกษียณอย่างมีคุณค่า” ได้นั้น ควรเริ่มจากวันนี้ก่อนจะล่วงเลยไปถึงวันที่เราหยุดทำงานหลังอายุ 55 ปีหรือ 60 ปีไปแล้ว การสมารถอย่างมีคุณค่าได้ส่วนใหญ่มักเกิดจากการวางแผนชีวิตที่ดีมาตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นของการทำงาน แต่การเริ่มวางแผนชีวิตหลังเลิกงานครั้งทางของชีวิตการทำงานไปแล้ว ก็จะไม่มั่นใจว่า สายเกินไป หากเราได้เจอ “นักวางแผนการเงิน” ที่ดีมาช่วย Coaching อย่างมืออาชีพให้

วันนี้ INN WHY ช่วง Coaching ได้รับเกียรติจาก ผู้บริหารระดับสูง **คุณสมโพชน์ เกียรติไกรวัล** รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท โตเกียวมารีนประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็น “นักวางแผนการเงินมืออาชีพ” ที่ประสบความสำเร็จจาก **การสร้าง ผลิตภัณฑ์การเงินแบบบำนาญ หรือ Pension Choice** ให้กับผู้ต้องการวางแผนชีวิตหลังเกษียณได้อย่างสมารถ มาให้แนวคิดและเปิดประสบการณ์ทางวิชาชีพของการเป็น Coaching ที่สอดคล้องกับยุคปัจจุบัน

กระทั่งนำมาสู่ “**เบียดประกั้นชีวิตใหม่**” ในแต่ละปีที่ปรับตัวสูงขึ้น สอนทางภาวะตลาดที่ติดลบด้วย “**มรดงานทรงพลัง**” ของบริษัท ที่ผ่านการ Coaching อย่างเข้มข้นเพื่อไปเป็น “**นักวางแผนการเงิน**” ที่ดีและตอบสนองของผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าได้

“

...ถ้าผมไม่ใช่พนักงาน ไม่ใช่นักคิด

ไม่ใช่นักวางแผน และ ผมมาเป็นหัวหน้า

ผมก็ยังเป็นมือสมัครเล่นอยู่

บางครั้งการได้หัวหน้าเป็นมือสมัครเล่น

ก็สามารถทำให้ลูกน้องมืออาชีพเป็นมือสมัครเล่น

ได้เหมือนกัน...

”

คุณสมโพชน์ กล่าวกับ INN WHY ว่า

ผมคิดว่า ผมเป็นมืออาชีพ...ผมมีศัพท์ที่คุยกับลูกน้องอยู่เสมอว่า ถ้าผมเป็นมืออาชีพ ผมจะเทรนนิ่งให้ลูกน้องเป็นมืออาชีพได้ แต่ถ้าผมไม่ใช่พนักงาน ไม่ใช่นักคิด ไม่ใช่นักวางแผนและผมมาเป็นหัวหน้า ผมก็ยังเป็นมือสมัครเล่นอยู่ บางครั้งการได้หัวหน้าเป็นมือสมัครเล่นก็สามารถทำให้ลูกน้องมืออาชีพไปเป็นมือสมัครเล่นได้ด้วยเหมือนกัน

ผมมาถึงวันนี้ได้ อยู่วงการนี้ปีนี้เป็นปีที่ 40 แล้ว เมื่อประมาณเกือบ 8 ปีที่แล้ว ก่อนที่จะตัดสินใจมาอยู่ที่บริษัท โตเกียวมารีนประกันชีวิต ประเทศไทยฯ ซึ่งเป็นบริษัทญี่ปุ่น ช่วงนั้นคิดแล้วว่า ถึงเวลาต้องดูแลตัวเองแล้ว ญีปุ่นมีการวางแผนการเงินอย่างไร ให้มีความสำคัญในเรื่องใดบ้าง และได้พบว่า เขาให้ความสำคัญเรื่องของการเกษียณอายุ ผมก็เลยศึกษา

พอศึกษาไปแล้วพบว่า เป็นเรื่องของชีวิตจริง เมื่อมาผนวกประสบการณ์การเป็นพนักงาน ที่ผมเป็นตัวแทนมากกว่า 40 ปี และก็ยังขายอยู่ต่อเนื่อง ทุกอย่างจึงต่อกันเป็น Story มี Plot ของมัน ผมจึงผลักดันเรื่อง Pension ขึ้นมา ซึ่งกว่าจะผลักดันเรื่องนี้ให้คนของผมเข้าใจใช้เวลาเยอะมาก เพราะผมถือว่า ทุกวันนี้ใครจะซื้อสินค้า เขาต้องฟังแล้วรู้สึกว่าจะเข้ากับชีวิตเขา



# THE COACH!

INN WHY MAGAZINE

“

...ทุกคนต้องการ  
มีเงินใช้หลังเกษียณทั้งนั้น  
ไม่มีใครบอกว่า  
ไม่ต้องการเงินใช้หลังเกษียณ  
นี่คือชีวิตจริง...

”

เหมือนเราขายผลิตภัณฑ์ตัวหนึ่งแต่งจนดูดีก็ขายง่าย แต่ถ้าอยู่ๆ บอกว่า ช่วยซื้อหน่อยเถอะ อย่างนี้ดูโหลมาก เลยมองว่าการมีอายุยืนคือ ความเสี่ยง มีเงินไม่เสี่ยง ไม่มีเงินโคตรเสี่ยง คุณลูกค้าครับ คิดว่าหลังเกษียณอายุต้องการมีเงินใช้สักเดือนละเท่าไร 20,000-30,000 บาทพอไหม ทุกคนต้องการมีเงินใช้หลังเกษียณทั้งนั้นไม่มีใครบอกว่าไม่ต้องการเงินใช้หลังเกษียณนี่คือชีวิตจริง

แต่เขาจะมีเงินใช้หลังเกษียณได้อย่างไร ถ้าเขาไม่เริ่มวางแผน หรือเขาอาจมีการวางแผนการเงินไว้ก็จริง แต่ถามว่าการันตีใหม่จะได้เงิน 20,000 - 30,000 บาทตามนี้ ถ้าผมมีแผนการวางแผนทางการเงินที่ชัดเจนว่า ถ้าทำตามแผนของบมจ.โตเกียวฯ แล้วคุณมีเงินใช้ หลังเกษียณ 20,000 - 30,000 บาทตามที่คุณต้องการแน่นอน คุณสนใจไหมครับ ถ้าสนใจข้อเสนอเราชัดเจน เราเป็นนักวางแผน ตัวผลิตภัณฑ์ เรามั่นใจการันตี แต่ในตลาดส่วนใหญ่ขายผลิตภัณฑ์ไม่การันตีมีแต่คำว่า เงินปันผล เงินสมนาคุณ เงินคาดว่าจะจ่าย เมื่อครบสัญญา

“...คนของเราจึงมีความรู้ความเข้าใจว่า  
เดี๋ยวนี้เกษียณจากโรค

ก็มีนะ ทุกอย่างของการเกษียณวันนี้ใช้เงินทั้งนั้น...”

สิ่งที่เราต้องทำวันนี้คือ แตกต่างเลย การันตีผลตอบแทนเพื่อลูกค้าไม่ต้องกลับมาถามอีกว่า ได้จริงไหม แล้วเงินปันผลที่บอกว่าจะได้ ไม่ใช่บอกว่า ได้ สุดท้ายมาบอกว่า ขึ้นอยู่กับผลประกอบการ หรือเคยการันตีให้ 10 เหลือ 3 เพื่อลดปัญหาต่างๆ

เราพยายามให้คนไทยเข้าใจว่า ต้องเริ่มคิดอะไรที่เป็นระบบว่าต้องวางแผนจะจ่ายเงินอย่างไร ถ้าเราไม่แนะนำเขา เขาก็ไปลงทุนอย่างอื่นซึ่งไม่แน่นอน ยกตัวอย่าง ไปธนาคาร พนักงานแนะนำลงทุนซื้อกองทุน 1 ล้านบาท ระยะเวลา 6 เดือน ผลตอบแทน

3-4 % ผ่านไป 6 เดือนได้ผลตอบแทนมา 82% ขาดทุน พนักงานบอกว่ามีบริษัทหนึ่งตัว B เด็ง 100 กว่าล้าน อย่างนี้เราขาดทุนตอนนี้ก็กำลังตกลงกันอยู่ 3 เดือนยังตกลงไม่เสร็จ นี่คือนี่ที่ไม่ม่มีอะไรแน่นอน วันนี้กลับไปที่ธนาคารคนขายกองทุนลาออกไปแล้ว

ฉะนั้นการที่จะปั้นนักวางแผนการเงิน ต้องพูดความจริงกับลูกค้าว่า ถ้าลงทุนวางแผนกับเราจะได้ผลตอบแทนที่ถูกต้องชัดเจน เพราะวันนี้มีนักวางแผนการเงินจากหลากหลายบริษัทมีแต่वादฝัน อนาคตจะได้ 8 % ได้ 10% ผมพูดเสมอการันตี 5%ก็พอ ผมขายเพนชั่นไปฉบับแรกๆ เมื่อ 8 ปีที่แล้ว เริ่มมีลูกค้ารับบำนาญแล้วตั้งแต่ปลายปีที่แล้ว ส่งครบ 5 ปีแล้วได้อายุพอดี

เจอกันเมื่อเดือนที่แล้วร่วมรับประทานอาหารข้าวด้วยกัน เขาบอกว่า ตอนนั้นพี่ซื้อน้อยไปหน่อย แต่ถามว่า ภาพอย่างนี้เกิดขึ้นตั้งแต่ผมเห็นวันนี้แล้ว ผมบอกกับคนของผมแล้วว่า ถ้าคุณวางแผนให้เขาได้อย่างนี้แล้วเขาทำอะไร วันหนึ่งที่เขาเกษียณแล้วเขาได้เงิน เขาจะบอกเลยวันนี้ทำน้อยไป ขอขอบคุณที่เราทำ เราเป็นนักวางแผนการเงินที่ ค่อยแล้วไม่ต้องมีปัญหาในการเงินอีก 10 - 20 ปีข้างหน้า



“

...นักวางแผนการเงินที่ดี  
ต้องเสนอแบบมีความรู้  
อธิบายเป็นขั้นตอน  
ให้ลูกค้ามีความเข้าใจ  
ในผลตอบแทนที่จะได้...

”

การสร้าง “นักวางแผนการเงิน” ที่ดีไม่เพียงเท่านั้นที่ทีมงานภายในบริษัทเท่านั้น ยังส่งอาจารย์ ทีมงาน จาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มาเทรนนิ่งคนของบริษัทอีก เพื่อให้เข้าใจเรื่องวางแผน ทั้งเรื่อง บัญชี การแพทย์ ต่างๆ คนของเราจึงมีความรู้ความเข้าใจว่า เดียวนี้เกษียณจากโรคก็มีนะ ทุกอย่างของการเกษียณวันนี้ใช้เงินทั้งนั้น

ตัวแทนจริง ๆ แล้วมักมองเรื่องคอมมิชชั่น คอมฯ น้อยขายเยอะ คอมฯ เยอะขายยาก ต้องแลกกัน ยิ่งเป็นธุรกรรมการเงินมาร์จิ้นไม่สูง ถ้าต้องการเยอะๆ สิ่งที่จะเกิดขึ้นคือ ลูกค้าจะได้ผลตอบแทนน้อยลงเรื่อยๆ ทำไมเราไม่ให้ลูกค้าเยอะๆ เพื่อให้เขาารู้สึกเขาได้ประโยชน์ ตัวแทนผมยอม นี่เลยทำให้คนของผมจึงเป็นนักวางแผนเกษียณที่ดี คิดถึงลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกษียณอย่างเกษมได้

# THE COACH!

INN WHY MAGAZINE

สำหรับผลิตภัณฑ์ถือเป็นหัวใจหลักที่บริษัทต้องพยายามรักษา มาตรฐานให้ดีเมื่อเทียบกับตลาดในปัจจุบัน ดังนั้นการเสนอผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ต่อลูกค้าและตอบสนองของผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าได้นั้น

“นักวางแผนการเงิน” ที่ดีต้องเสนอแบบมีความรู้ สามารถอธิบายเป็นขั้นตอนให้ลูกค้ามีความเข้าใจในผลตอบแทนที่จะได้ อะไรอย่างไรบ้างในอนาคต การทำงานในจุดนี้ช่วยให้กรรมธรรม์ที่ลูกค้าซื้อไป

แล้วโอกาสไม่ส่งเบียดต่อยมีน้อยมากหรือไม่มีเลย เพราะการเสนอผลิตภัณฑ์ไม่เสนอแบบขอรับรองให้ช่วยซื้อ เลยทำให้บริษัทมีอัตราความยั่งยืนในการถือกรรมธรรม์มากถึง 90 กว่าเปอร์เซ็นต์ในตลาด

“คุณสมโพชน์” กล่าวว่า การ Coaching “นักวางแผนการเงิน” ให้กับบริษัท อย่าง TNQA (THAILAND NATIONAL QUALITY AWARDS) รางวัลสำหรับตัวแทนคุณภาพดีเด่นแห่งชาติ แม้บริษัทจะค่อนข้างน้องใหม่ แต่บริษัทที่อยู่มาก่อนหน้าก็ได้น้อยกว่าบริษัทผมที่รับรางวัลในวันที่ 23 มิถุนายน 2560 นี้ ซึ่งมีจำนวน 39 คน ส่วนรางวัลคุณวุฒิระดับโลกของ MDRT : Million Dollar Round Table หรือสโมสรล้านเหรียญโตะกลม คนของเราสามารถสร้างผลงานเทียบเท่าปีที่ผ่านมาได้มากถึง 100 กว่าคน

“

...ทุกคำถามมีคำตอบ

มีปัญหาติดต่อผมได้

ติดต่อบริษัทได้...ผมพร้อมโค้ช

พร้อมคุยกับลูกค้า

ช่วยตัวแทนได้ตลอดเวลา

”

ถามว่าแล้วทำอย่างไรถึงให้ทีมงานก้าวมาอยู่จุดนี้ได้ ...?

“คุณสมโพชน์” กล่าวว่า ลำดับแรกให้ความเข้าใจนักขายไม่ต้องกังวลเรื่องบริษัท เรื่องคำถาม เพราะทุกคำถามมีคำตอบ มีปัญหาติดต่อผมได้ ติดต่อบริษัทได้ คือคนทำงานในสนามต้องการความสบายใจ

หลายคนบอกแค่ทำงานไม่ต้องรบกับบริษัท สตีฟกับฝ่ายขายบริษัทอื่นอาจเป็นฝ่ายตรงข้ามกัน แต่ผม**สอนสตีฟบริษัทให้มองตัวแทนเป็นลูกค้า** เพื่อที่จะบริการเค้า จะได้ไม่ต้องปวดหัวจากลูกค้าแล้ว มาเจอการคอมเพลน อย่างนั้นอย่างนี้ ทั้งหมดเหล่านี้เป็นรายละเอียด

อย่างไรก็ตาม เรื่องของผลิตภัณฑ์ การขาย การเซอร์วิส การซัพพอร์ต การอบรม นับเป็นองค์ประกอบรวม เหมือนกับการซื้อหุ้น เรื่องของพื้นฐานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด พื้นฐานบริษัท พื้นฐานองค์กร ระบบ ผลิตภัณฑ์ ทุกอย่างคือ หัวใจหลัก ลำดับจากนั้นอยู่ที่ว่า นักวางแผนการเงิน จะนำสิ่งเหล่านี้ไปสื่อสารได้ดีแค่ไหนอย่างไรซึ่ง “คุณสมโพชน์” ย้ำว่า

เราต้องทำให้บริษัทมีเสถียรภาพ ลูกค้าเราต้องดูดี ตัวแทนก็ต้องมั่นใจเรา ฉะนั้นเราต้องพยายามสร้างภาพลักษณ์ ใช้อะไรที่เป็นเรื่องของประโยชน์ที่เป็นเรื่องของลูกค้า กับคนของเรา ผมต้องบาลานซ์ทุกส่วนให้เกิดความสมดุลกัน เราก็จะอยู่ด้วยกันอย่างมีความสุขได้

ผมมองว่า ตัวแทนทั้งหมดไม่แตกต่างกันแต่ผมเชื่อว่าผมดูแลได้ดีกว่า ใส่ใจได้มากกว่า และให้ความสนใจในปัญหาของตัวแทนมากกว่า บางครั้งตัวแทนออกไปพบลูกค้าแล้วลูกค้าไม่มั่นใจบริษัท บริษัทจะมั่นคงไหม ไม่เคยได้ยินชื่อเลย ซึ่งขณะที่ตัวแทนกำลังคุยกับลูกค้าอยู่นั้นแม้ระหว่างนั้นผมประชุมอยู่ แล้วตัวแทนคนนั้นบอกลูกค้าว่าคุยกับเจ้านายผมเลยใหม่ โทรมาหาผมผมรับสายทันที คุยกับลูกค้าเลย ลูกค้าก็เกิดความสบายใจ

ผมพร้อมโค้ช พร้อมคุยกับลูกค้าช่วยตัวแทนได้ตลอดเวลาแต่ต้องขอให้เป็นเรื่องสำคัญที่เกี่ยวกับบริษัท เพราะลูกค้าสำคัญกับผม ถ้าคุณเป็นคนที่ถูกน้องเข้าถึงลำบาก ลูกค้าก็ต้องเข้าถึงคุณลำบาก ฉะนั้นเราต้องทำเป็นตัวอย่างให้กับเขา

และนี่ก็คือความสำคัญของโค้ช ซึ่ง “โค้ช” คือ คนที่จะผลักดันให้คุณสามารถก้าวไปข้างหน้า เช่นเดียวกันถ้าเกิดคุณคือคนที่จะไปดูแลลูกค้า วางแผนให้ลูกค้าคุณก็คือโค้ชเหมือนกัน เพราะฉะนั้นคุณต้องผลักดันให้ลูกค้าก้าวหน้าได้!!

LINE@innwhy.tv

