

---

**“Freedom is the opportunity to make decisions...” - unknown**

คนชอบถามผมว่าเรามีวิธี “ลือค” ให้ลูกค้าหรือพนักงานอยู่กับเราได้อย่างไร

โดยส่วนตัวแล้ว ผมไม่เชื่อว่าใครจะสามารถกักตัวลูกค้าหรือพนักงานไว้ได้ตลอดไปหรอกครับ

ผมว่าเราน่าจะตั้งคำถามใหม่ว่า เราจะวิธี “ปลดลือค” ลูกค้าหรือพนักงานอย่างไรมากกว่า

เริ่มที่ลูกค้าก่อนแล้วกันนะครับ

อย่างที่รู้กันดีอยู่แล้วว่าการแข่งขันทำให้ลูกค้ามีตัวเลือกมากขึ้น บวกกับการที่ข้อมูลข่าวสารเดี๋ยวนี้ถูกเผยแพร่ออกไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เป็นเรื่องยากมากที่จะสร้างความจงรักภักดี ในโลกธุรกิจปัจจุบัน

แต่ผมเชื่อในหลักพื้นฐานอย่างหนึ่งว่าคนเราทุกคนควรมีอิสระในการคิดและตัดสินใจเลือกสิ่งที่ดีที่สุดให้กับตัวเอง เพราะฉะนั้น หนทางที่จะ “ดึง” ลูกค้า ก็คือ การ “ปลดลือค” ให้เขามีโอกาสเลือกและตัดสินใจนั่นเอง

ตราบดีที่เราพยายามเป็น “ตัวเลือก” ที่ดีอยู่เสมอ โอกาสที่เขาจะใช้เราก็มียิ่ง แต่จะให้ฟันธงว่าเขาจะอยู่กับเราตลอดไปมั้ย คงบอกไม่ได้ เพราะเขาย่อมมีสิทธิที่จะย้ายไปใช้เจ้าอื่นหากมีบริการที่ดีกว่าหรือสนองความต้องการของเขาได้มากกว่า

สิ่งที่เราทำได้และต้องทำให้ดีที่สุดด้วยก็คือ การไม่หยุดนิ่งที่จะพัฒนาบริการของตัวเองทุกวันเพื่อให้อบจอกษ์ของลูกค้ำที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

เช่นเดียวกับการสร้างความภักดีของพนักงานต่อองค์กร

ผมไม่คิดว่าคนทำงานรุ่นใหม่จะพอใจเพียงแค้ได้รับเงินเดือนสูง ๆ หรือโบนัสดี ๆ เท่านั้น โดยเฉพาะคนเก่งที่เดี๋ยวนี้กลายเป็นทรัพยากรที่ค่อนข้างขาดแคลน บริษัทไหน ๆ ก็ยากจะได้ตัวไปทำงานด้วย แต่การที่จะทำให้พวกเขาเหล่านี้สนใจมาทำงานกับเรา คงไม่ใช่แค่การเสนอเงินเดือนหรือตำแหน่งเท่านั้น แต่ต้องมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ทำให้เขามีโอกาสเรียนรู้และไขว้ศัคยภาพได้มากที่สุดด้วย

ช่วง 2 ปีที่ผ่านมา ผมได้มาคลุกคลีกับการพัฒนาบุคคลขององค์กรมากขึ้น หนึ่งในงานหลักของผมนักก็คือการสัมภาษณ์พนักงานใหม่ด้วยตัวเอง

ถ้าเป็นเมื่อก่อนเรามักจะถามคนที่มาสมัครงานว่าเขาคิดว่าเขาจะเอาความรู้ความสามารถมาช่วยพัฒนาองค์กรได้อย่างไร แต่ตอนนี้ ผมคิดว่าเราต้องย้อนกลับมาถามตัวเองก่อนว่า แล้วองค์กรจะช่วยพัฒนาศัคยภาพของเขาได้อย่างไร

คนรุ่นใหม่ที่มีพรสวรรค์ มักจะไม่หยุดอยู่กับที่ พวกเขามองหาโอกาสใหม่ ๆ ให้ชีวิตตลอดเวลา การจะสร้างความจงรักภักดีให้กับกลุ่มคนเหล่านี้จึงเป็นเรื่องยาก สิ่งที่เรทำได้คือสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เอื้อให้เขาได้แสดงออกซึ่งความรู้อย่างเต็มที่และสามารถพัฒนาความสามารถอย่างต่อเนื่อง

ที่สำคัญคือให้โอกาสเขาเลือกที่จะทำในสิ่งที่เขารักและ “ปลดลือค” เขาจากกฎระเบียบที่จำเจและน่าเบื่อหน่าย รวมทั้งให้โอกาสเขาเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ และหมั่นป้อนงานหรือโครงการใหม่ที่ท้าทายความสามารถให้เขาได้ฝึกปรือฝีมือเรื่อย ๆ

อย่างไรก็ตาม ต่อให้เราทำทุกอย่างที่พูดมาแล้ว ก็ไม่ได้เป็นหลักประกันว่าพนักงานจะไม่อยากไปลองหาประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่อื่นนะครับ

จำได้ว่าเคยมีพนักงานมือดีของเราลาออกไปทำงานที่อื่นเมื่อปลายปีที่แล้ว ถ้ามว่าเสียดายมั๊ย ผมเสียดายมาก แต่ไม่คิดที่จะรั้งให้เขาอยู่ต่อ เพราะผมไม่อยากให้เขาลำบากใจ สิ่งที่ผมบอกเขาก็คือ ผมยินดีที่เขาเลือกที่จะทำในสิ่งที่เขาคิดว่าดีกับตัวเองที่สุด แต่ขอให้จำไว้ว่า ประตูของที่นี่เปิดต้อนรับเขาเสมอหากเขาอยากจะกลับมา

แล้วเขาก็กลับมาจริง ๆ เพราะอย่างที่บอกครับ คนเราควรมีสติที่จะตัดสินใจ และหากสิ่งที่เลือกไม่ตรงกับความต้องการ ก็เปลี่ยนได้ครับ.