

บทความพิเศษของ อ.เชียวชาญ รัตนามัทธนะ

ผู้ก่อตั้งและนายกสมาคมคนแรก (พ.ศ.2531-2550) ของสมาคมบริหารงานจัดซื้อและซัพพลายเชนแห่งประเทศไทย



ฉบับที่ 072

เมษายน – มิถุนายน 2562

สอบถามปรึกษาหารือได้ที่ ☎ 08 1628 7855 ✉ cheocharn@hotmail.com 📞 cheocharn 📱 cheocharn

วิธีสร้างมิตรไมตรีกับซัพพลายเออร์ Building Good Supplier Relationship

ทุกธุรกิจจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยซัพพลายเออร์กันทั้งนั้น จะมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยหลายเหตุผล แต่แน่นอนว่าการทำธุรกิจโดยไม่อาศัยซัพพลายเออร์นั้นเป็นไปได้เลย เพราะมีอะไรบางอย่างหรือหลายอย่างที่เราไม่มีหรือไม่ได้ทำเองเราจึงต้องใช้วิธีซื้อหรือจ้างให้ซัพพลายเออร์ทำให้ เหตุที่ไม่ทำเองก็เพราะเราไม่ชำนาญเท่าเขา หรือบางอย่างแม้ว่าจะมีความชำนาญแต่ก็ไม่มีเวลาพอหรือไม่มีทรัพยากรเพียงพอที่จะทำเอง ในเมื่ออย่างไรก็ต้องพึ่งพาซัพพลายเออร์ดังนั้นธุรกิจของเราจะไปโหลดหรือร่วง ส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับซัพพลายเออร์ที่เราคบค้าอยู่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ซัพพลายเออร์บางรายอาจไม่สำคัญอะไรนัก ในขณะที่ซัพพลายเออร์บางรายก็สำคัญมากเสมือนเป็นหัวใจของธุรกิจของเราเลยทีเดียว สำหรับรายที่สำคัญมากๆ นั้นเราก็ควรจะต้องสร้างสัมพันธภาพและกระชับสัมพันธไมตรีไว้ให้แน่นแฟ้น จะได้เกิดความร่วมมือและช่วยเหลือเจือจุนกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งยามเศรษฐกิจกำลังแย่หรือเศรษฐกิจกำลังบูม หรือเมื่อเกิดความจำเป็นเร่งด่วนแบบคาดไม่ถึงหรือเกิดปัญหาใดๆ ขึ้นมา ซึ่งตอนนั้นแหละที่จะเห็นประโยชน์ของความเป็นพันธมิตรได้อย่างจะแจ่มแจ่มชัดทีเดียว



แต่การคบค้าใกล้ชิดเป็นพันธมิตรกับซัพพลายเออร์นั้นเป็นกระบวนการไปกลับสองทิศทาง นั่นคือมิใช่เพียงแต่ฝ่ายเราที่อยากจะคบกับเขา แต่เขาก็ต้องอยากคบกับเราด้วย ดมมือข้างเดียวไม่ดัง ถ้าซัพพลายเออร์เขาไม่อยากคบกับเราด้วยก็จบกัน ถ้าการคบค้ามีสัมพันธภาพใกล้ชิดกันนั้นเราก่าลังจะได้ประโยชน์โดยที่ซัพพลายเออร์ก่าลังจะเสียประโยชน์หรือแม้ไม่เสียประโยชน์แต่เขาก็ไม่ได้ประโยชน์อะไรขึ้นมา คิดหรือว่าซัพพลายเออร์เขาจะเสียเวลามาคบค้ากับเราด้วย ต้องไม่ลืมสังจธรรมของการทำธุรกิจเอาไว้ด้วยว่า ทุกธุรกิจต่างก็ต้องการลดต้นทุนลดค่าใช้จ่าย และทุกธุรกิจต่างก็ต้องการกำไร ดังนั้นถ้าคบกันแล้วนำไปสู่เป้าหมายที่ว่า ทั้งสองฝ่ายต่างก็อยากจะคบกันไว้

ถ้าท่านรู้สึกว่ซัพพลายเออร์ไม่ค่อยสบายอารมณ์กับท่าน ก็แน่นอนว่าการจะสร้างสัมพันธไมตรีที่ดีต่อกันก็คงจะยาก วิธีแก้ไขก็คือท่านต้องปรับปรุงตัวเองให้เป็นลูกค้าที่ดีของซัพพลายเออร์รายนี้ เป็นต้นว่า

- จงชำระเงินให้ตรงเวลาตามที่ตกลงกันโดยไม่มีลูกเล่นตลกติกหรือข้อแก้ตัวอยู่ตลอดเวลา

- การสั่งด่วน การขอเปลี่ยนแปลงออเดอร์ การขอเพิ่มหรือขอลดจำนวน รวมทั้งการเลื่อนกำหนดจัดส่งหรือขอยกเลิก ต้องไม่ให้เกิด หรือถ้าจะเกิดก็ต้องลดลงให้เหลือน้อยครั้งที่ที่สุด

- ต้องปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างอย่างมืออาชีพและอย่างมีจรรยาบรรณ

- อย่าทำตัวจุกจิกน่ารำคาญ

- เพิ่มธุรกิจให้เขาทั้งทางตรงและทางอ้อม

- อย่าทำตัวเป็นคนติดต่อยาก จงติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว หรือกำหนดจุดพิเศษให้เขาสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกตลอดเวลา

- ยุติปฏิบัติการทุกอย่างที่เป็นสาเหตุของ Cost to serve

เมื่อท่านเป็นลูกค้าที่ดี แน่ใจว่าซัพพลายเออร์ยอมต้องการคบค้ากับท่าน และแน่นอนว่าเขาไม่ยอมให้ลูกค้าดี ๆ อย่างท่านหลุดไปอยู่ในมือของซัพพลายเออร์รายอื่น ที่นี่ก็เป็นหน้าที่ของท่านด้วยเช่นกันในการที่จะต้องรักษาประคับประคองสัมพันธภาพไว้ให้ดีด้วย มิใช่ปล่อยให้เป็นที่หน้าทีของซัพพลายเออร์เพียงฝ่ายเดียว

ต่อไปนี่คือวิธีการประคับประคองสัมพันธภาพให้จริงจังยั่งยืน

1. จงมีการติดต่อกันอย่างสม่ำเสมอ แม้ไม่มีธุรกิจการงานในช่วงนั้นก็ควรต้องติดต่อกันไว้ อย่างน้อยก็โทร.ไปทักทายถามไถ่สารทุกข์สุกดิบ เช่นถามว่า สงกรานต์ที่ผ่านมาไปเที่ยวที่ไหนมาครับ... วันหยุดยาวกลางเดือนหน้ามีแผนจะไปเที่ยวที่ไหนครับ... หลังเลือกตั้งแล้วเศรษฐกิจดีขึ้นไหมครับ... จงทำอย่างสม่ำเสมอให้เป็นนิสัย อย่าใช้วิธีการแบบที่ว่า จะโทร.ไปหาก็คตอนที่เมื่อต้องการจะเร่งของ หรือเมื่อต้องการจะต่อว่าต่อขานเมื่อเกิดปัญหา อย่าสร้างภาพลักษณ์ให้ติดตาหรือฝังหัวซัพพลายเออร์ว่า ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์จากเราหรือทุกครั้งที่เราตามตัวมาพบก็คือกำลังจะต้องมีเรื่องกวนใจเกิดขึ้นอีกแล้ว

2. หากมีการนัดพูดคุยกันในเรื่องของการงานก็ควรต้องทำให้ถูกต้องตามหลักของการเจรจาต่อรอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่หนึ่งของการเจรจาที่เรียกว่า Opening stage นั่นก็คือถ้าซัพพลายเออร์แวะมาคุยในสถานที่ของเรา ก็จะต้องมีการต้อนรับขับสู้และให้เกียรติอย่างดี และต้องเริ่มพูดคุยจากเรื่องสัพเพเหระกันก่อนทุกครั้ง เช่นคุยกันเรื่องการเดินทาง ปัญหาการจราจร ดินฟ้าอากาศ อย่ารีบกระโจนเข้าประเด็นเนื้อหาหลักในทันทีทันใด ซึ่งดูจะจ้องกินเลือดกินเนื้อกันเกินไป ขาดความมีมิตรจิตมิตรใจต่อกันอย่างยิ่ง

3. หากเกิดปัญหาที่เกี่ยวกับงานจัดซื้อว่าจ้าง อย่าใช้ระบบ **"ว้าก"** หรือใส่อารมณ์จนเกินเหตุ ให้เราตั้งสมมติฐานในเชิงบวกเอาไว้ก่อนว่าเขาไม่มีเจตนาร้ายหรือคิดจะลักไก่กับเรา โดยปกติทั่วไปแล้วไม่มีใครอยากให้มีปัญหาเกิดขึ้นหรอกครับ แต่เมื่อเกิดปัญหาขึ้นมาเช่นซัพพลายเออร์ส่งของไม่ทัน คุณภาพผิดปกติ จำนวนไม่ครบถ้วน ก็ควรช่วยกันแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาแทนที่จะโยยวายใส่กัน หากปัญหานั้นทำให้มีความเสียหายเกิดขึ้นด้วยก็คุยกันดีๆ ว่าจะรับผิดชอบเยียวยาความเสียหายนั้นโดยวิธีไหน พร้อมทั้งปรึกษาหารือเพื่อมิให้เกิดปัญหาซ้ำอีกโดยช่วยกันค้นหาว่าต้นตอแห่งปัญหาอยู่ที่ไหน และจะป้องกันอย่างไร ฝ่ายใดต้องทำอะไร และควรทำ



อย่างไรเพื่อมิให้เกิดปัญหาซ้ำขึ้นมาอีก อย่าลืมว่าในชีวิตจริงของการทำงานนั้นความผิดพลาดเกิดขึ้นได้ทั้งนั้นทั้งฝ่ายเขาและฝ่ายเรา อย่าเอาแต่โทษอีกฝ่ายหรือเอาแต่ได้ฝ่ายเดียว

4. ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ในระดับล่างหรือฝ่ายปฏิบัติการเช่นระหว่างเจ้าหน้าที่จัดซื้อกับพนักงานเซลล์แมนนั้น อาจไม่ใช่หลักประกันว่าความสัมพันธ์จะลึกซึ้งเหนียวแน่นและจริงจังยั่งยืน ดังนั้นถ้าสามารถขยับความสัมพันธ์ขึ้นไปในระดับที่สูงขึ้นเช่นระดับหัวหน้า หรือผู้จัดการ หรือประธานบริษัท ก็จะยอดเยี่ยม วิธีการหนึ่งที่ทำได้ไม่ยากก็คือการที่นักจัดซื้อขอเข้าไปเยี่ยมชมกิจการของซัพพลายเออร์ และขอโอกาสพบปะพูดคุยกับระดับบริหาร ซึ่งเราจะสังเกตได้ถึงความจริงใจและความใส่ใจที่ผู้บริหารเขามีต่อเรา หากการตอบสนองไม่ดีนัก นักจัดซื้อก็ควรต้องกลับมาพิจารณาถึงสาเหตุ เป็นไปได้ไหมที่เราจับคู่ผิด (Mismatch) หรือพฤติกรรมของบริษัทเราไม่น่าคบ จึงทำให้บริษัทของเราไม่อยู่ในสายตาของซัพพลายเออร์รายนี้สักเท่าไร

5. ควรต้องมีการชมเชยทั้งต่อหน้าและลับหลังเมื่อเขาทำดีต่อเราหรือช่วยเหลือเรา อาจเป็นการมอบรางวัลในรายการ Certification program ที่เราจัดประจำปี หรือเอาเรื่องความดีของเขาไปเล่าให้ผู้อื่นฟัง หรือชมเชยการทำงานของเขาให้ผู้บังคับบัญชาของเขาฟัง สิ่งเหล่านี้เป็นการสร้างความประทับใจดีๆ ทั้งนั้น อย่าละเลยเป็นอันขาด น่าเสียดายที่นักจัดซื้อเป็นจำนวนมากไม่ยอมชมเชยซัพพลายเออร์ แต่จ้องจะตำหนิหรือเรียกร้องเอาแต่ใจอยู่ตลอดเวลา



ก่อนจะจบ ผมขอย้ำอีกครั้งว่า ธุรกิจของเราจะไปไกลหรือรุ่ง ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับซัพพลายเออร์ที่เราคบค้าอยู่ ดังนั้น จงเลือกให้ดี เลือกให้เป็น และรักษาให้อยู่

โชคดีนะครับ