

บทที่ ๔

วิเคราะห์แนวทางการใช้วาจาเชิงพุทธเพื่อส่งเสริมการค้าขาย

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการใช้วาจาเชิงพุทธเพื่อส่งเสริมการค้าขาย โดยการวิเคราะห์หลักธรรมที่ส่งเสริมในการที่ใช้วาจาในพระไตรปิฎกและเอกสาร งานนิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง การที่ผู้ค้าขายจะประสบผลสำเร็จในอาชีพการค้านั้น เกิดจากการกล่าววาจาแนะนำสินค้าของผู้ขายกับผู้ซื้อ ซึ่งผู้ขายจำเป็นต้องเป็นคนมีศีลธรรม ในพระธรรมปิฎก ได้กล่าวถึง คนมีศีลธรรม หรือมีมนุษยธรรม ที่เรียกได้ว่าเป็น “ อารยชน ” มีคุณสมบัติดังนี้ คือ มีสุจริตทั้งสาม คือ มีความประพฤติดีประพฤติดชอบ ๓ ประการ ได้แก่

๑. **กายสุจริต** ได้แก่ ความประพฤติชอบทางกาย มี ๓ ประการ คือ เว้นจากการฆ่าสัตว์ เว้นจากการลักทรัพย์ และเว้นจากการประพฤติดมิดในกาม

๒. **วจีสุจริต** ได้แก่ ความประพฤติชอบทางวาจา มี ๔ ประการ คือ เว้นจากการพูดเท็จ เว้นจากการพูดส่อเสียด เว้นจากการพูดคำหยาบและเว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ

๓. **มโนสุจริต** ได้แก่ ความประพฤติชอบทางใจ มี ๓ ประการ คือ ไม่โลภ ไม่พยาบาท และมีความเห็นถูกต้อง^๑

๔.๑ วิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญตามหลักสุจริต ๓ ประการ

กายสุจริต ได้แก่ ความประพฤติชอบทางกาย มี ๓ ประการ คือ เว้นจากการฆ่าสัตว์ เว้นจากการลักทรัพย์ และเว้นจากการประพฤติดมิดในกาม

๔.๑.๑ องค์ประกอบว่าด้วย กายสุจริต

หลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้วาจาเชิงพุทธเพื่อการค้าขาย คือ ศีล ๕ ข้อที่ ๑ ปาณาติบาต (เว้นจากการฆ่าสัตว์) ได้มีการพัฒนาการแนวคิดและการตีความศีล ๕ แนวใหม่ ครอบคลุมถึง ปาณาติบาตในรูปของสินค้าที่ส่งเสริมความรุนแรง : หมายถึง การผลิตสินค้าหรือขายสินค้าที่ส่งเสริมความรุนแรง เช่น การผลิตอาวุธสงคราม การผลิตสารเคมีที่เป็นพิษ การผลิตยาฆ่าแมลง การผลิตเสื้อผ้าจากหนังหรือขนสัตว์ เป็นต้น ในความหมายนี้ ผู้ผลิตหรือผู้ขาย

^๑ ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๒๘/๑๖๓

อาจจะไม่ได้ฆ่าสัตว์โดยตรง แต่การผลิตหรือการขายสินค้าที่นำไปสู่ความรุนแรงนี้ ก็ถือว่าอยู่ในข่ายของการละเมิดศีลข้อที่ ๑ เช่นเดียวกัน^๒

๔.๑.๒ หลักธรรมที่เกี่ยวเนื่องกับการใช้วาจาเชิงพุทธเพื่อการค้าขาย คือ ศีล ๕ ข้อที่ ๒ อทินนาทาน (เว้นจากการลักทรัพย์)^๓ โดยเว้นจากการถือเอาสิ่งของที่เจ้าของไม่ได้ให้ ด้วยอาการเป็นโจร คือ ไม่เบียดบังดำเนินการเกี่ยวกับวัตถุสิ่งของที่ผู้อื่นไม่อนุญาตด้วยทางกาย หรือว่าทางวาจาอันเจ้าของไม่ได้ยกให้เป็นสิทธิขาด กิริยาที่ห้ามทำในศีลข้ออทินนาทานที่เกี่ยวกับการใช้วาจา คือ

หลอก ได้แก่ การปั้นเรื่องขึ้นหลอกให้เขาหลงเชื่อแล้วให้ทรัพย์

ลวง ได้แก่ การใช้เครื่องมือแลกเปลี่ยนผิดมาตรฐานตบตาคนอื่น

ปลอม ได้แก่ การทำของปลอม ใช้ของปลอมแลกเปลี่ยนได้ทรัพย์มา^๔

๔.๒ วิเคราะห์องค์ประกอบว่าด้วย วจีสุจจริต ๔ ประการ

วจีสุจจริต ได้แก่ ความประพฤติชอบทางวาจา มี ๔ ประการ คือ เว้นจากการพูดเท็จ เว้นจากการพูดส่อเสียด เว้นจากการพูดคำหยาบ และเว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ

๔.๒.๑ หลักธรรมที่เกี่ยวเนื่องกับการใช้วาจาเชิงพุทธเพื่อการค้าขาย คือ ศีล ๕ ข้อที่ ๔ มุสาวาทา (เว้นจากการพูดเท็จ) คือ จงดเว้นจากคำพูดที่บิด เบี่ยงจากความจริง โดยจงใจให้ผู้อื่นเข้าใจผิดว่าเป็นเช่นนั้นเช่นแสดงพยานหลักฐานเท็จ มีข้อห้ามดังต่อไปนี้

๔.๒.๑.๑. มุสา หมายถึง การพูดเท็จ และมีองค์ประกอบอยู่ ๗ ประการคือ

๑. ปด ได้แก่การพูดตรงข้ามกับความจริง เช่นเห็นแล้ว พูดว่าไม่เห็น
รู้อยู่ พูดว่าไม่รู้

๒. ทนสาบาน ได้แก่ ทำผิดแล้วไม่ยอมรับว่าผิด

^๒ พระมหาสมบุรณ์ วุฑฒิกโร, ดร. พระพุทธศาสนาเพื่อสังคม. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

http://www.mcu.ac.th/site/articlecontent_desc.php?article_id=437&articlegroup_id=102

[๒๐ พ.ค. ๒๕๕๙]

^๓ อั้งแล้ว

^๔ สมเด็จพระมหาสมณเจ้ากรมพระยาวชิรญาณวโรรส, เบญจศีลและเบญจธรรม, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๑๗

๓. ทำเล่ห์กระเท่ห์ ได้แก่ การอวดอ้างตนว่าเป็นผู้วิเศษ ทำให้คนหลงเชื่อถือและพากันนิยม

๔. มารยา ได้แก่ การเสแสร้งทำกริยาให้ตรงกันข้ามกับความจริง เช่น เป็นคนทุศีล ทำท่าทางเป็นคนมีศีล

๕. ทำเลศ ได้แก่ การตั้งใจจะพูดเท็จ คือพูดเล่นสำนวนเพื่อให้คู่สนทนาผิดเอง

๖. เสริมความ ได้แก่ พูดเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้แลดูว่าเป็นเรื่องใหญ่

๗. อำความ ได้แก่ การพูดอาศัยข้อมูลเดิม แต่ตัดหัวข้อความที่ไม่ประสงค์จะให้รู้ออกเสีย เพื่อให้เข้าใจว่าเป็นเรื่องอื่นไป

๔.๒.๑.๒ อนุโลมมูสา ได้แก่ การพูดไม่จริง แต่พูดไปโดยไม่หวังจะให้ผู้ฟังเชื่อตาม เช่น การพูดประชดประชัน พูดเสียดสี

๔.๒.๑.๓. ปฏิสสวะ ได้แก่ การสัญญากับผู้อื่นแล้วไม่ปฏิบัติตามคำพูดนั้น หรือว่าปฏิบัติไม่ได้จนทำให้ผู้อื่นเสียผลประโยชน์ ดังมีลักษณะดังต่อไปนี้

๑. ผิดสัญญา ได้แก่ ทั้งสองฝ่ายได้ทำสัญญาแก่กันว่าจะทำเช่นนั้น ๆ แต่อีกฝ่ายหนึ่งบิดพลิ้วไม่ทำตามสัญญา

๒. เสียสัตย์ ได้แก่ ให้คำสัญญาแก่เขาแต่ไม่ได้ทำตาม

๓. คีนคำ ได้แก่ รับปากว่าจะทำสิ่งนั้น ๆ ให้ ภายหลังไม่ทำ^๕

๔.๓. วิเคราะห์องค์ประกอบว่าด้วย มโนสุจริต ๓ ประการ

มโนสุจริต ได้แก่ ความประพฤติชอบทางใจ มี ๓ ประการ คือ ไม่โลภ ไม่พยาบาท และมีความเห็นถูกต้อง

๔.๓.๑ หลักธรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการใช้วาจาเชิงพุทธเพื่อการค้าขาย คือ **อริยมรรคมีองค์แปด** สัมพันธ์กับการใช้วาจาเนื่องจากผู้พูดต้องรู้จักผู้อื่น เข้าใจสังคม เข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและศาสนา เป็นกัลยาณมิตรหรือเพื่อนที่ดี กัลยาณมิตรย่อมชักนำบุคคลให้มีความเห็นถูกต้อง การพูดที่ดีต้องมีการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ด้วยปัญญา สามารถแยกแยะวิเคราะห์สังเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ได้ จะสามารถพูดได้ดี รู้เท่าทันในสิ่งต่าง ๆ มีความคิดที่ถูกต้อง ไม่ยึดติด เงินทอง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากกว่าจิตใจที่ดั่งาม การไม่มีความคิดที่ปองร้ายผู้ใด ไม่เคียดแค้น ไม่ชิงชัง มีเมตตาปรารถนาจะให้ผู้อื่นมีสุข การไม่คิดเอาไรต์เอา

^๕ สมเด็จพระมหาสมณเจ้ากรมพระยาวชิรญาณวโรรส, **เบญจศีลและเบญจธรรม**, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๓๐

เปรียบผู้ใด มีใจกรุณาต่อผู้ที่กล่าววาจาด้วย มีการพูดจาด้วยจิตเมตตา มีสติปัญญา คมในทุก
ขณะที่พูด ไม่พูดคำเท็จ ไม่พูดคำส่อเสียด ไม่พูดคำหยาบ ไม่พูดเพ้อเจ้อ สิ่งเหล่านี้สัมพันธ์กับ
การกล่าววาจาได้เป็นอย่างดี

๔.๔ หลักธรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๔.๔.๑) หลักธรรมที่ส่งเสริมการใช้วาจา ประกอบด้วย ดังนี้

(๑) **เบญจธรรม** เป็นธรรมอันดีงาม ๕ ประการ เช่น เมตตาธรรม สัมมาอาชีวะ
กามสังวร สัจจะ ความซื่อตรงความสัตย์ภักดีที่ประพฤดิหรือพฤติกรรมที่แสดงออกมาทางกาย
วาจาเป็นโดยตรง และมีสติ สัมปชัญญะ

(๒) **อิทธิบาท ๔** ช่วยส่งเสริมการใช้วาจาได้เพราะ อิทธิบาท หมายถึง ฐานหรือ
หนทางสู่ความสำเร็จ หรือ คุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จ คุณเครื่องสำเร็จสมประสงค์ เหตุแห่ง
ความสำเร็จ บุคคลจะประสบความสำเร็จในเรื่องใด ไม่ว่าเล็กหรือใหญ่ ต้องประพฤติดนให้
เพียบพร้อมด้วยคุณสมบัติ ๔ ประการ คือ ฉันทะ ความพอใจในสิ่งนั้น วิริยะ ความพากเพียรใน
สิ่งนั้น จิตตะ เอาใจใส่อย่างจริงจังต่อสิ่งนั้น วิมังสา ไตร่ตรองพิจารณาด้วยปัญญาในสิ่งนั้น (๓)
พรหมวิหาร หรือธรรมประจำใจ อันประเสริฐ หลักความประพฤดิที่ประเสริฐบริสุทธิ์ เป็นธรรม
ที่ต้องมีไว้เป็นหลักใจและกำกับความประพฤดิ ให้ได้ชื่อว่าได้ดำเนินชีวิตอย่างหมดจดและเป็น
การปฏิบัติตนต่อมนุษย์และสัตว์ทั้งหลายโดยชอบ ๔ อย่าง คือ ๑) เมตตา ๒) กรุณา ๓)
มูทิตา ๔. อุเบกขา

(๔) **สัปปุริสธรรม** ช่วยส่งเสริมการใช้วาจาให้เป็นวาจาสุภาพดี กล่าวแต่วาจาที่ดี
และมีมงคล เพราะสัปปุริสธรรมเป็นธรรมสำหรับสัตบุรุษ ธรรมที่ทำให้เป็นสัตบุรุษหรือ
คุณสมบัติของผู้ดี

(๕) **ขรราวาสธรรม ๔** การกล่าววาจานั้นต้องเป็นผู้มีสัจจะ หมายถึง ความจริง ความ
ซื่อสัตย์ต่อกัน ความจริงใจ จริงวาจาและจริงในการกระทำ จริงใจในการรักษาคำพูด จริงต่อ
เพื่อนฝูง ไม่กล่าววาจาที่เป็นเท็จเพราะความไม่จริงใจของผู้พูด เป็นบุคคลที่พูดจริง ทำจริง
สำหรับการค้าขายสามารถนำหลักขรราวาสธรรม ๔ ไปประกอบกับการค้าขายได้จะช่วยส่งผลให้
การค้าเป็นไปด้วยดี เพราะผู้ขายต้องกล่าวการขายสินค้าด้วยปัญญา มีความจริงใจ ความ
ซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ถ้าลูกค้ากล่าวถึงข้อบกพร่องของสินค้าหรือของตนเองผู้ขายต้องรู้จักข่มจิตข่ม
ใจตน รู้จักควบคุมจิตใจไม่ให้โกรธในคำตำหนินั้น รู้จักฝึกหัด ตัดนิสัย แก้ไขข้อบกพร่องของ
ตนเอง รู้จักปรับตัวปรับใจสามารถเข้าหาลูกค้าได้ ผู้ขายต้องมีความอดทนต่อความลำบาก มี

จิตใจเข้มแข็ง หนักแน่น ไม่วู่วาม ทนต่อความล่อล้ากำเริบของลูกค้า และผู้ขายต้องมีการเสียสละ แบ่งปัน มีน้ำใจให้กับลูกค้า ไม่หวังผลกำไรเกินควร

๔.๔.๒) หลักธรรมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการค้าขาย ประกอบด้วย ดังนี้

(๑) สังคหัตถ์ ๔ ผู้ขายต้องรู้จักการสงเคราะห์คนอื่นหรือการประพัตินสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว มองเห็นผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ผู้ขายต้องเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพัตินเสมอด้านเสมอปลาย จะช่วยทำให้ลูกค้าประทับใจ สามารถผูกใจลูกค้าได้และช่วยส่งเสริมให้กิจการก้าวหน้ารุ่งเรืองยิ่งขึ้น

(๒) มิจฉาวณิชา ๕ คือ การค้าขายที่ผิด หรือไม่ชอบธรรม หมายถึง บุคคลไม่ควรค้าขายสิ่งคือ การขายอาวุธ การค้าขายมนุษย์ การขายเนื้อสัตว์ การค้าขายน้ำเมาการค้าขายยาพิษซึ่งถือว่าเป็นอันตรายต่อเพื่อนมนุษย์ต่อสัตว์และต่อสภาพแวดล้อม **(๓) ปาปณิกรรม ๓** การเป็น พ่อค้าที่ดีจะต้องมีหลักในการค้าหรือมีคุณสมบัติด้านการค้า เช่น ตาดี หมายถึง การรู้จักสินค้า ดูสินค้าเป็น สามารถคำนวณราคา เกณฑ์กำไรได้อย่างแม่นยำ จัดเจนธุรกิจ หมายถึง รู้แหล่งซื้อแหล่งขาย รู้ความเคลื่อนไหวหรือความต้องการของตลาด มีความสามารถในการจัดซื้อจัดจำหน่าย รู้และรู้จักเอาใจลูกค้า บริการตรงกับความต้องการของลูกค้า และมีพร้อมด้วยแหล่งทุนเป็นที่อาศัย หมายถึง ทำตัวเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจใ้เสมอ แหล่งทุนใหญ่ มีความสามารถหาเงินมาลงทุนหรือดำเนินกิจการได้โดยง่าย

(๔) โภควิภาค ๔ เป็นหลักธรรมที่พระพุทธเจ้าทรงตรัสแนะนำให้ชาวบ้านผู้ครองเรือนใช้รู้จักการบริหารจัดการแบ่งทรัพย์ที่มีอยู่ เช่น ส่วนที่ ๑ ใช้สำหรับเลี้ยงตนและบุคคลในครอบครัว ตลอดถึงบ่าวบริวารและมิตรสหาย รวมทั้งเพื่อประโยชน์ ส่วนที่ ๒ และ ๓ ใช้ลงทุนประกอบกิจการงานหรือนำมาประกอบการค้าขาย ให้มีรากฐานมั่นคงและได้ผลกำไรมากยิ่งขึ้น และส่วนที่ ๔ เก็บเอาไว้ใช้ในคราวจำเป็น และ

(๕) หลักปฏิสัมภิทา ๔ ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความจำเป็นต้องมีสติปัญญาที่ชาญฉลาดเฉียบแหลม เป็นผู้ที่มีปัญญามาก เพราะยังเป็นบุคคลที่มีปัญญาแตกฉานมากก็ยิ่งช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจการค้าขายเติบโตก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็วและยั่งยืน

หลักธรรมทั้งหมดที่กล่าวมานี้ล้วนส่งเสริมและสัมพันธ์กับการใช้วาจาเพื่อการค้าขาย ในพระพุทธศาสนาเถรวาททั้งสิ้น มีหลากหลายข้อแตกต่างกัน หลักธรรมทั้งหลายเหล่านี้หรือหลักธรรมอื่น ๆ ถ้านำไปปฏิบัติอย่างเหมาะสมด้านกาย วาจา และใจ จะส่งเสริมให้เป็นคนมีศีลธรรม ทั้งทางกาย ทางวาจาและทางใจ เป็นคนมีความเสียสละ อุดหนุน เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ใช้สติปัญญาในการคิดพิจารณาก่อนที่จะกล่าววาจาใดออกไป คิดถึงผลกระทบหลังจากกล่าววาจาออกไปแล้ว จะช่วยส่งเสริมให้ผู้ค้าขายประสบผลสำเร็จและเจริญรุ่งเรือง

การค้าขายนั้นผู้ขายจำเป็นต้องอาศัยการกล่าว วาจาหรือการพูดเพื่อสื่อสารในการแนะนำสินค้าให้กับผู้ซื้อ ซึ่งการพูดที่มีประสิทธิผลคือผู้ซื้อตัดสินใจซื้อสินค้าที่ผู้ขายแนะนำด้วยความเต็มใจและมีความสุขที่ซื้อ และสนใจกลับมาซื้อใหม่อีกครั้ง การพูดในการค้าขายจำเป็นต้องพูดดี คำว่า “พูดดี” นี้ พระบรมราโชวาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พิชิตพระราชทานปริญญาบัตรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ๒๔ มกราคม ๒๕๔๕ ดังนี้ “พูดดี คือ ดีด้วยเนื้อหาสาระ พูดดีกับกาลเทศะ เหมาะสมกับฐานะและบุคคล ไม่มากหรือน้อยเกินไป คนฟังสบาย จับเรื่องราวได้ชัดเจนและถูกต้องตามความประสงค์ เมื่อพูดจาสื่อสารกันได้ไม่ติดขัด ก็จะมี ความเข้าอกเข้าใจ และสามารถร่วมมือกันทำงานสร้างสรรค์ความสุข ความเจริญให้เกิดขึ้นได้”^๖

การใช้วาจาเพื่อการค้าขายนั้น ผู้ขายต้องพูดเพื่อให้ลูกค้าได้ตัดสินใจซื้อ ซึ่ง นโปเลียน ฮิลล์กล่าวว่า “ไม่มีสิ่งใดที่ยากลำบากและมีค่ามากไปกว่าการมีความสามารถตัดสินใจ”^๗ สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าแสดงให้รู้ว่าเป็นมืออาชีพโดยการผ่านการกล่าววาจาเพราะ “คนเรานั้นประเมินการเป็นมืออาชีพและภูมิปัญญาของคุณจากคำถามที่คุณถาม” สามารถตอบปัญหาข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างฉลาดและชัดเจนจึงสามารถทำให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าเป็นมืออาชีพอย่างแท้จริงและจะนำไปสู่การตัดสินใจซื้อสินค้าของลูกค้าได้ในที่สุด

สรุปได้ว่า แนวทางการใช้วาจาเชิงพุทธเพื่อการค้าขายนั้น ผู้ขายต้องมีความเข้าใจในปัจจัยต่าง ๆ เช่น ด้านวัฒนธรรม อารมณ์ สังคม จิตวิทยา ความเชื่อทัศนคติและบุคลิกภาพ เพราะงานขายถือเป็นงานที่ต้องใช้ศิลปะเพื่อการจูงใจลูกค้า และนักขายจำเป็นต้องมีกลยุทธ์การเสนอขาย เพื่อเพิ่มยอดขายและขยายฐานลูกค้าใหม่ การขายสินค้าแล้วให้คนซื้อนั้นผู้ขายต้องใช้วาจาในการขายสินค้าด้วยคำพูดที่มีเหตุผล หมายถึง การอธิบายคุณลักษณะ คุณภาพ พร้อมทั้งประสิทธิภาพของตัวสินค้าหรือบริการ โดยมีน้ำหนักเพียงพอที่จะโน้มน้าวใจลูกค้าให้เกิดความเชื่อถือได้ ผู้ขายต้องจูงใจลูกค้าด้านอารมณ์ คือ สินค้าและบริการของผู้ขายมีส่วนช่วยให้ลูกค้ารู้สึกดีด้านใดบ้าง เช่น เมื่อเลือกสินค้า หรือบริการของผู้ขายแล้วลูกค้าจะมีความสง่า

^๖ ญาณิศา โชติชื่น, การพูดเพื่อสังคม,(กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๙), หน้า ๑ .

^๗ ศัสขร่า เลาว, ขายอย่างไรจึงมัดใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : ๒๕๔๙), หน้า ๘๐.

ภูมิฐาน มีรสนิยม นำสมัย รู้ลึกสบายหรือมีความปลอดภัยจากอันตราย^๔ การแนะนำสินค้า ต้องกล่าวด้วยประโยชน์ความจริงใจกับลูกค้าเสมอ ต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกกว่าอยากได้สินค้าหรือสิ่งของที่ผู้ขายมีอยู่จริง โดยการใช้กระบวนการในการกระตุ้นลูกค้าให้มีความต้องการในการซื้อผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ด้วยความพอใจ ผู้ขายได้รับการตอบสนองด้วยยอดขายและผลตอบแทนหรือกำไร ซึ่งคุณภาพและลักษณะของผู้จัดการขายหรือผู้บริหารการขายจะต้องมีความสามารถหลาย ๆ อย่างประกอบด้วยความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จในการบริหารการขายภายในกิจการซึ่งจะแปรผันไปตามประเภทของกิจการและอุตสาหกรรม สำหรับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการขายเน้นความสำคัญที่เป็นข้อเท็จจริง ทำให้ข้อเสนอขายเกิดการสมดุล สามารถพูดก่อความประทับใจให้กับผู้ฟังที่เราเสนอขายสินค้าความคิดเห็นได้เป็นอย่างดี ไม่พูดเกินความเป็นจริงเน้นความสำคัญของคุณประโยชน์ การเสนอขายที่ดีต้องเน้นให้เห็นถึงวิธีที่ความคิดเห็นของเราให้คุณประโยชน์ให้กับผู้มุ่งหวังว่าจะเป็นลูกค้าของเรา ผู้พูดต้องแสดงเขาว์ปัญญาไหวพริบ และน้ำใจไมตรีต่อคนฟัง จึงจะก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ เพื่อให้ผู้พูดโน้มน้าวใจผู้ฟังจนอยู่ในอารมณ์ที่เที่ยงธรรมและมีจิตใจที่จะฟังวาทยะอย่างมีวิจารณ์ญาณด้วย การพูดด้วยเหตุผลในวาทยะ ซึ่งต้องมีข้อสนับสนุนเป็นหลักฐาน ผู้ขายต้องตามสถานการณ์โลกให้ทันของการเปลี่ยนแปลงของตลาด เศรษฐกิจ การเมือง การสื่อสารและเทคโนโลยีล้วนส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของลูกค้าทั้งสิ้น และต้องพัฒนาการขายอยู่เสมอ

พระพุทธศาสนากล่าวถึงการค้าขายที่ดีว่าผู้ขายควรมีคุณสมบัติ คือ สุจริต ๓ และมีปัญญา มีความรับผิดชอบต่ออาชีพของตนเอง มีความสุจริตเป็นรากฐานของการประกอบธุรกิจ สุจริตใจในการกล่าววาจา มีคุณธรรมในจิตใจ เช่น มีความซื่อสัตย์และจริงใจกับลูกค้า ค้าขายจึงต้องขายสิ่งที่เหมาะสม ให้กับคนที่เหมาะสม ในเวลาที่เหมาะสม ยึดในหลักคุณธรรมและพัฒนาการขายของตนอยู่เสมอ และมีกัลยาณมิตรจะค้าขายสิ่งใดย่อมเจริญรุ่งเรือง

^๔ สีนินาถ วิกรมประสิทธิ์, “เทคนิคการขายและการให้บริการลูกค้าประทับใจ” วารสารวิชาการ