

คุณวันชัย วิจักรชน

ผู้จัดการฝ่ายขายธุรกิจพาณิชย์น้ำมันเชื้อเพลิง
บริษัท เอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

เติมเต็มพลังชีวิต
เพิ่มประสบการณ์
ความสุข
ให้พนักงานและลูกค้า
ในแบบ
วันชัย วิจักรชน



Winning business by boosting employees' and customers' happiness

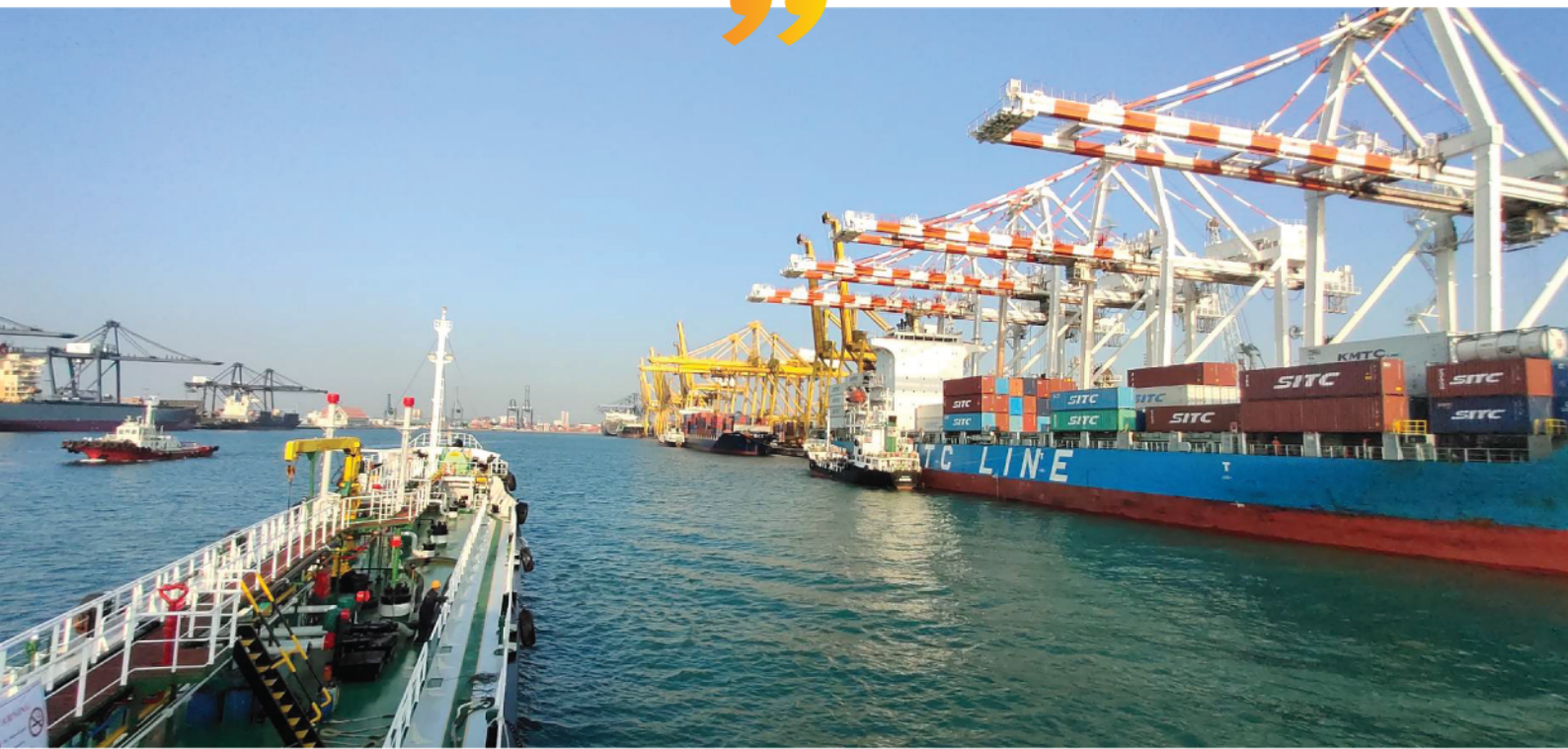
Thailand Commercial Sales Manager Vanchai Vichakchon disclosed how Esso Commercial Sales business have grown amid economic downturn caused by COVID-19 pandemic.

The success is based on Esso's strength built on the expertise in many areas that has led to outstanding products and services with quality for customers.

“

Our Win ของเราคือ
 ความร่วมมือร่วมใจกัน
 ของทีมงานและบุคลากรของเอสโซ่ทุกคน
 ซึ่งเรื่องนี้ต้องใช้เวลาในการสร้างสมพอสสมควร
 ต้องสร้างบรรยากาศเพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข
 แล้วปลูกฝังความรักความสามัคคี
 ให้พนักงานทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
 และช่วยกันแก้ไขปัญหาอย่างไม่ย่อท้อ

”



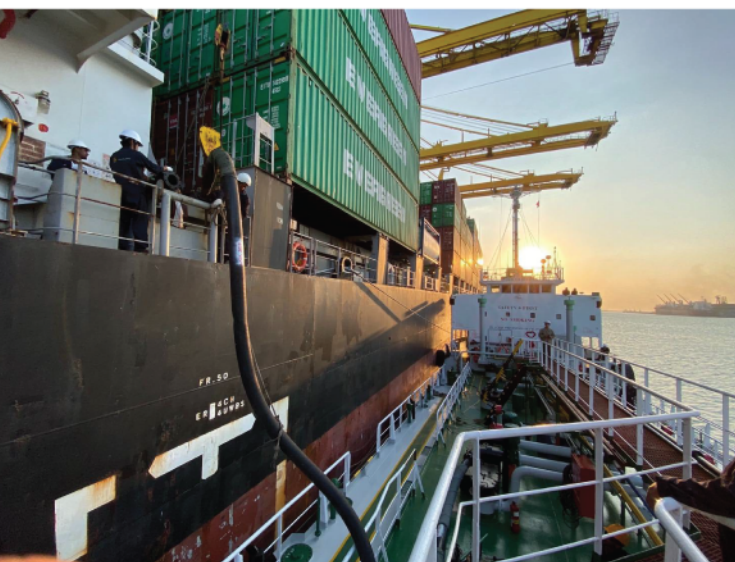
เราต่างรู้กันดีว่า โควิด-19 ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจแทบทุกประเภท ธุรกิจน้ำมันเองก็ได้รับผลกระทบจากการหยุดบินในช่วงสถานการณ์ล็อกดาวน์ แต่สำหรับบริษัท เอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โควิด-19 กลับนำมาซึ่งการเติบโตอย่างแข็งแกร่งของฝ่ายขาย ธุรกิจพาณิชย์กรรมน้ำมันเชื้อเพลิง โดยในระดับภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ประเทศไทยมียอดขายยอดเยี่ยมโดดเด่นสุด

หนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จนี้ มาจากการสร้างความเข้มแข็งที่ต่อยอดความชำนาญเฉพาะด้านอันหลากหลาย ทั้งการคิดค้นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและบริการที่โดดเด่น ให้แก่ลูกค้า และหนึ่งในผู้ที่มีส่วนสำคัญครั้งนี้คือ คุณวันชัย วิจักรชน ผู้จัดการฝ่ายขายธุรกิจพาณิชย์กรรมน้ำมันเชื้อเพลิง บริษัท เอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ผู้ยึดหลักการทำงานว่า “ทำงานอย่างมีความสุข...จะนำไปสู่ความสำเร็จ” ด้วยความเชื่อมั่นว่าการที่พนักงานทุกคนรู้สึกสนุกและมีความสุขกับการทำงาน จะทำให้ก้าวผ่านอุปสรรคต่าง ๆ นำไปสู่จุดมุ่งหมาย และส่งต่อความสุขให้แก่ลูกค้าของเรา

“เพื่อเติมเต็มพลังชีวิต เพิ่มประสบการณ์ความสุขให้พนักงานและลูกค้า เพื่อขับเคลื่อน เอสโซ่ ไปสู่ความสำเร็จด้วยกัน โควิด-19 เป็นความท้าทายสำหรับทุกคนในการที่จะปรับตัวได้เร็วแค่ไหน ปีที่แล้วเราผ่านไปได้ด้วยดี ปีนี้ แม้เจอกับระลอกใหม่ของการระบาดอีก แต่เรามีประสบการณ์ที่ประยุกต์และพัฒนาอย่างต่อเนื่องในหลายเรื่อง จากการร่วมมือกันของฝ่ายขาย ฝ่ายโรงกลั่นน้ำมัน ฝ่ายปฏิบัติการคลังน้ำมัน รวมถึงฝ่ายบริการลูกค้าด้วย หลังจากที่เรารู้ว่าความต้องการของตลาดส่วนไหนลดลง ก็พยายามปรับเปลี่ยนการผลิตโดยนำข้อมูลจากฝ่ายขายที่จะรู้ความต้องการของลูกค้ามาประชุมร่วมกับทางโรงกลั่นน้ำมัน ทำให้ปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งเรามีกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย ทำให้เรามีความยืดหยุ่นสูงในการบริหารจัดการทั้งทางด้านการผลิตและการขาย เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาดที่เปลี่ยนแปลง”

ความเข้มแข็งในเรื่องการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลให้ปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงทีต่อสถานการณ์ ทำให้เอสโซ่ประเทศไทยประสบความสำเร็จ

“ในส่วนตัวผมที่ดูแลฝ่ายขาย ก็พยายามหาช่องทางขายให้มากขึ้น ในกลุ่มตลาดที่เรามีอยู่ และกลุ่มตลาดใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นตลาดภายในประเทศ หรือตลาดในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านของเรา การมีทีมงานที่เข้มแข็งช่วยให้เราสามารถผ่านอุปสรรคตรงนี้ได้”





“

แม้น้ำมันราคาลดลง
แต่ธุรกิจของเรายังมีการเติบโตได้
เพราะเราเริ่มหันมา
มองจากมุมมองลูกค้า
มองจากข้างนอกเข้ามาข้างใน
(Outside-in)

”

การจะทำให้ฝ่ายขายทำงานตามเป้าที่ตั้งไว้ได้ จำเป็นต้องสร้างทีมให้เข้มแข็งผ่านกิจกรรม
อื่นๆ นอกเหนือจากงานหลัก เช่น งานสนทนากร งานสาธารณกุศล รวมถึงงานขอบคุณ
ลูกค้าประจำปี ซึ่งงานเหล่านี้ช่วยให้พนักงานมีความรักความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า แน่นอนว่า เมื่อพนักงานสนุกมีความสุขในการทำงาน พลังเหล่านี้
จะถูกส่งต่อไปยังลูกค้า ให้เขารู้สึกสนุกและมีความสุขที่ได้ร่วมงานกับเอสโซ่ด้วย

“ปีที่แล้ว แม้ราคาน้ำมันราคาตกลงแต่ธุรกิจของเรายังมีการเติบโตได้ เพราะเราเริ่มหันมามอง
จากมุมมองลูกค้า มองจากข้างนอกเข้ามาข้างใน (Outside-in) ว่าลูกค้าอยากได้อะไร แล้วเอาความ
ต้องการนั้นมาพัฒนาธุรกิจของเรา แทนที่จะใช้จุดแข็งของเราอย่างเดียวเหมือนที่ผ่านมา
เช่น ลูกค้าบางรายอยากได้สินค้าที่คุณภาพสูงเป็นพิเศษ เราก็ต้องจัดหาให้ได้”



Diesel Efficient™ Fuel supply solutions that don't cost the earth.

Save costs and save the environment with:



Lower maintenance costs & improved engine performance*



Lower emissions of average 10% NO_x, 22% particulate matter & 2.8% CO₂*



Lower average fuel consumption of 2.8%*

*Esso Diesel Efficient™ claims are based on internal and third-party vehicle engine testing, laboratory testing, and/or industry or other scientific literature. Basis for comparison for all claims is versus unadditised diesel. Fuel economy and emissions testing was performed in the UK using on-road trucks. Vehicle type, engine type, driving behavior, and other factors also impact fuel and vehicle performance, emissions, and fuel economy. Esso Diesel Efficient™ may be used in other heavy-duty and light-duty vehicles, but results may vary.



An ExxonMobil Brand



ความสามารถในการตอบสนองความต้องการลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้อย่างรวดเร็ว ยังไม่พอสำหรับการรอดพ้นวิกฤติที่ถือว่าค่อนข้างหนักหนาทีเดียว คุณวันชัยและทีมงานฝ่ายขายยังต้องช่วยกันคิดค้นวิธีการเพื่อช่วยลูกค้าลดค่าใช้จ่าย ด้วยการนำเสนอให้เปลี่ยนมาใช้น้ำมันคุณภาพเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งคุ้มค่ากว่า

“การออกสินค้าตัวใหม่แต่ละตัวย่อมมีการลงทุนเพิ่ม แต่เมื่อคำนวณแล้ว กลับช่วยให้เราเติบโตได้ นี่คือการพลิกวิกฤติให้เป็นโอกาส ตอนนี้เราเลยกำลังพยายามเพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงาน ปีที่แล้วเราขายกลุ่มลูกค้า เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการปรับตัวมากขึ้น ซึ่งเอาใจหัยความต้องการของลูกค้ามาเป็นที่ตั้ง แล้วใช้ความร่วมมือของหลายแผนกในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ขึ้นมา”

จากที่คุณวันชัยกล่าวมาทั้งหมด ทำให้เห็นว่าหัวใจสำคัญในการปฏิวัติ พลิกเป็นโอกาสนั้น อยู่ที่ “พนักงาน” เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้เอสซีประสบความสำเร็จ เพราะองค์กรให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงาน สร้างเสริมประสบการณ์และความรู้ให้กับพนักงาน สร้างความผูกพันกับองค์กร ทำให้ทุก ๆ คนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานจนสำเร็จลุล่วง

“เรามีพนักงานที่มีประสบการณ์ค่อนข้างสูง เพราะเราทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร เมื่อบริษัทเรามองในเรื่องการพัฒนาคน เราต้องเข้าใจความต้องการของพนักงานก่อน ผู้บริหารเองก็พยายามใช้แนวความคิดเดิมเติมพลังชีวิต ให้พนักงานมีพลังเต็มทีในการทำงาน เพื่อส่งต่อพลังชีวิตให้กับลูกค้ายู่อีก รักเรา อยากร่วมงานกับเราอย่างมีความสุข ผลิตภัณฑ์ของเอสซีจึงเป็นมากกว่าแค่ น้ำมัน แต่เป็นเรื่องประสบการณ์ของชีวิตที่ได้จากการใช้น้ำมัน”

คุณวันชัยทั้งท้ายถึงความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการพลิกวิกฤติเป็นโอกาส สร้างยอดขาย ทำผลงานยอดเยี่ยมว่า “ในส่วนตัวผมทำงานมากกว่า ๓๐ ปี ความภาคภูมิใจส่วนตัวของผมคือ การได้ทำงานกับเอสซี ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้ประสบการณ์หลากหลาย เราได้เรียนรู้และได้พยายามพัฒนาองค์กรและพนักงานให้ประสบความสำเร็จ โดยส่งเสริมพนักงานทุกคนให้ “ทำงานอย่างมีความสุข...จะนำไปสู่ความสำเร็จ”

