

สคริปต์ 3 นาที
(ใช้ตอนโทรศัพท์ครั้งแรก
/ นัดเปิดบทสนทนา)



สคริปต์ 3 นาที (ใช้ตอนโทรศัพท์ครั้งแรก / นัดเปิดบทรสนทนา)



เป้าหมาย: ให้เขา "ฟัง" และ "ยอมเปิดโต๊ะคุยต่อ"

“สวัสดีครับคุณ [ชื่อ] ผม [ชื่อคุณ] จาก [ชื่อบริษัท/ฝ่ายติดตาม]

ติดต่อมาเรื่องยอดค้างชำระที่มีกับเราอยู่ตอนนี้ครับ

แต่ก่อนอื่นผมขอยืนยันว่า ผมไม่ได้ติดต่อมาเพื่อสร้างแรงกดดันนะครับ

ทางเราต้องการช่วยหาทางออกร่วมกันกับคุณให้ได้เร็วที่สุด

ผมขอใช้เวลาสั้น ๆ แค่ 2-3 นาที เพื่ออัปเดตสถานะยอด

และเสนอแผนที่ไม่กระทบกระแสเงินสดคุณมากนักครับ

(หยุดเล็กน้อย รอดูว่าเขาฟังไหม)

ยอดค้างปัจจุบันอยู่ที่ [ยอด xx บาท] ค้างมาแล้วประมาณ [x วัน/เดือน]

เรามี 2 ทางเลือกที่จัดไว้ให้ลูกค้าธุรกิจ:

1. จ่ายเต็ม รับส่วนลด 5%
2. แบ่งจ่าย 3 งวด ไม่คิดดอกเบี้ยเพิ่ม

คุณสะดวกให้ผมส่งรายละเอียดไว้ทางอีเมลหรือไลน์ เพื่อพิจารณาเบื้องต้นก่อนไหมครับ



สถานการณ์ที่ 1: ลูกหนี้ “ตอบรับ” และให้ส่งข้อมูล

คำตอบที่อาจเจอ:

“โอเคครับ ส่งมาให้ดูทางอีเมลเลยครับ เดี๋ยวผมพิจารณาก่อน”

แนวทางตอบกลับ:

ขอบคุณมากครับคุณ [ชื่อ]

ผมจะจัดส่งรายละเอียดภายในวันนี้ พร้อมแนบแผน 2 ทางเลือกไว้ให้

ถ้ามีข้อเสนอเพิ่มเติม คุณสามารถพิมพ์กลับมาหรือโทรหาผมตรงได้เลยนะครับ

แล้วผมจะ follow-up อีกครั้งช่วง [เช่น: วันศุกร์บ่าย] เพื่อดูว่าแผนไหนตรงกับคุณที่สุดครับ



สถานการณ์ที่ 2: ลูกหนี้ “เลื่อนเวลา” ขอคิดก่อน

คำตอบที่อาจเจอ:

“ผมขอเช็กบัญชีก่อน เดี่ยวค่อยว่ากันอีกทีนะครับ”

แนวทางตอบกลับ:

คัดลอกแก้ไข

เข้าใจครับ ผมไม่รีบเร่งคุณแน่นอนครับ

ฉันผมขออนุญาตส่งข้อมูลไปให้คุณก่อน แล้วเรานัดคุยกันอีกทีดีไหมครับ?

เพื่อที่คุณจะได้เช็กตัวเลข และถ้ามีอะไรเพิ่มเติม เราจะได้ช่วยกันปรับแผนได้ทันที

วันไหนคุณสะดวกให้ผมโทรกลับอีกครั้งดีครับ — พรุ่งนี้หรือวันถัดไปช่วงไหนดีครับ?



สถานการณ์ที่ 3: ลูกหนี้ “ปัดออก” หรือพยายามเลี่ยงคุย

คำตอบที่อาจเจอ:

“ตอนนี้ผมไม่ว่างคุยเรื่องนี้ / เอาไว้ก่อนนะครับ เดี่ยวติดต่อกลับเอง”

แนวทางตอบกลับ:

ครับผม เข้าใจว่าอาจติดงานอยู่

ผมจะไม่รบกวนตอนนี้ แต่ขออนุญาตส่งข้อมูลไว้ก่อนนะครับ เพื่อให้คุณมีรายละเอียดครบ

แล้วผมจะขอติดต่อนัดเวลาที่สะดวกคุณจริง ๆ เพื่อให้คุยกันแค่ 5 นาที

คุณว่าสะดวกช่วงเช้าหรือบ่ายในอีก 2-3 วันข้างหน้าครับ?



เสริม: ต้อง “ยื่นทางออก” และ “เสนอเวลาใหม่” ทันที เพื่อไม่ปล่อยให้เขาปิดหูลุด



สถานการณ์ที่ 4: ลูกหนี้ “ปฏิเสธความรับผิดชอบ” หรือโยนให้คนอื่น

คำตอบที่อาจเจอ:

“ผมไม่ได้ดูเรื่องนี้ครับ ต้องคุยกับบัญชี / หุ่นส่วนผม / ผู้จัดการคนก่อน”

แนวทางตอบกลับ:

คัดลอกแก้ไข

ไม่เป็นไรครับ ขอขอบคุณที่แจ้งนะครับ

เพื่อไม่ให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน ผมขอชื่อและช่องทางติดต่อของคนที่ได้รับผิดชอบโดยตรงได้ไหมครับ?

หรือคุณสะดวกให้ผมส่งข้อมูลถึงเขาผ่านคุณก่อนก็ได้ครับ

เป้าหมายหลักของผมคือให้คนที่มีความรับผิดชอบจริงมีข้อมูลครบ เพื่อไม่ต้องเสียเวลากันหลายรอบครับ



เป้าหมาย: ต้องรีบ “ล็อกชื่อคนจริง” ที่มีอำนาจตัดสินใจให้ได้



สถานการณ์ที่ 5: ลูกหนี้ “ปฏิเสธทั้งหมด” หรือมีท่าทีแข็ง

คำตอบที่อาจเจอ:

“ไม่จ่ายครับ / ไม่มีเงิน / รอไปก่อนเถอะ”

แนวทางตอบกลับ:

เข้าใจครับคุณ [ชื่อ] ผมไม่ได้จะเร่งให้คุณจ่ายทันที

แต่ขอแค่เราได้คุยกันเพื่อหาทางที่ไม่กระทบคุณมากเกินไป

เรามีแผนที่ไม่ต้องจ่ายเต็มตอนนี้ และไม่มีดอกเบี้ย ถ้าแค่ได้เปิดโต๊ะคุยกันจริง ๆ

ผมขอส่งข้อมูลไว้ให้ก่อน แล้วคุณพิจารณาว่าเหมาะสมหรือไม่

อย่างน้อยเพื่อให้คุณมีตัวเลือกในมือตอนที่พร้อมตัดสินใจครับ



เป้าหมาย: ถ้าเจอปฏิเสธแรง ต้อง “ถอยเพื่อรุก” — อย่าตอบโต้ หรือชู้กลับ

สคริปต์ 5 นาที
(ใช้เมื่อเขาพร้อมคุยเบื้องต้น
หรือนัดเจอออนไลน์)



สคริปต์ 5 นาที (ใช้เมื่อเขาพร้อมคุยเบื้องต้น หรือนัดเจอออนไลน์)



เป้าหมาย: ทำให้เขา “รู้สึกเป็นเจ้าของทางเลือก” และ “อยากปิดเรื่องนี้เร็ว ๆ”

“ขอบคุณมากครับที่สละเวลามาคุยวันนี้

ผมเข้าใจดีว่าผู้บริหารอย่างคุณมีหลายเรื่องต้องจัดการ

เพราะงั้น ผมจะชี้ให้เห็นแค่สิ่งที่มีผลกระทบกับฝั่งคุณโดยตรง

ตอนนี้ยอดที่ค้างอยู่คือ [ยอด xx บาท] ซึ่งเริ่มสะสมดอกเบี้ยแล้วประมาณ [xx บาท/วัน]

ถ้าเราปิดยอดภายในเดือนนี้ จะช่วยลดค่าใช้จ่ายรวมได้ประมาณ [xx% หรือ xx บาท]

และที่สำคัญ จะไม่มีผลกับเครดิต/วงเงินของบริษัทในรอบถัดไป

ทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดตอนนี้คือ

- จ่ายเต็มรับส่วนลด

- หรือแบ่งจ่าย 3 งวดโดยไม่มีดอกเบี้ยเพิ่ม

คุณคิดว่าแบบไหนจะเหมาะกับการจัดสรรงบของบริษัทคุณในตอนนี้ครับ?

หรือถ้ามีวิธีอื่นที่คุณอยากให้เราลองรับ ผมก็ยินดีรับฟังนะครับ

ขอแค่เราปิดบัญชีกันได้โดยไม่กระทบกันทั้งสองฝ่าย”



ตอบทพุด: (หลังจากเสนอ 2 ทางเลือกไปแล้ว)

“คุณคิดว่าแบบไหนจะเหมาะกับการจัดสรรงบของบริษัทคุณในตอนนี้ครับ?”



กรณีที่ 1: ลูกหนี้เลือก “จ่ายเต็ม”

คำตอบที่อาจได้:

“ถ้าลดได้แบบนี้ เดี๋ยวผมแจ้งฝ่ายบัญชีให้โอนเลย”

สิ่งที่ควรตอบกลับ:

เยี่ยมมากครับ! ผมจะสรุปยอดหลังหักส่วนลดเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมระบุวันครบกำหนดให้ชัดเจน

คุณต้องการใบแจ้งยอดส่งทางอีเมล หรือให้ออกหนังสือยืนยันพร้อมใบเสร็จล่วงหน้าด้วยเลยไหมครับ?

(หยุดฟังคำตอบ)

ผมจะส่งรายละเอียดให้ทันที และจะคอยช่วยประสานทุกขั้นตอนให้เรียบร้อยครับ

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือนะครับ ถือว่าเคลียร์เรื่องนี้ได้เร็วมากครับ



กรณีที่ 2: ลูกหนี้เลือก “แบ่งจ่าย”

คำตอบที่อาจได้:

“ผมขอเลือกแบ่งจ่าย 3 งวดครับ จะได้ไม่กระทบเงินหมุน”

สิ่งที่ควรตอบกลับ:

เข้าใจครับ และผมมองว่าคุณเลือกได้เหมาะสมกับสภาพคล่องปัจจุบันเลยครับ

ฉันจะจัดส่งแผนผ่อนชำระแบบไม่มีดอกเบี้ยให้ทันที โดยแบ่งเป็น [xx บาทต่อเดือน]

ครบภายใน [xx วัน/เดือน]

คุณต้องการให้เริ่มงวดแรกวันไหนครับ — ภายในสิ้นเดือนนี้หรือถัดไปช่วงต้นเดือนดีครับ?

(หยุดให้เขาเลือกวันที่ แล้วบันทึกไว้)

ผมจะออกเอกสารแผนผ่อนพร้อมใบแจ้งยอดแต่ละงวดให้ตามที่คุณตกลงไว้

เราจะไม่คิดดอกเบี้ย ไม่มีค่าปรับ หากคุณทำตามแผนครบถ้วนครับ



กรณีที่ 3: ลูกหนี้ลังเล ยังไม่ตัดสินใจ

คำตอบที่อาจได้:

“ผมยังไม่แน่ใจ ขอเช็คตัวเลขในอีก 1-2 วันนะครับ”

สิ่งที่ควรตอบกลับ:

แน่นอนครับ ผมไม่เร่งรัด

ฉันจะส่งทั้ง 2 ทางเลือกให้คุณพิจารณา พร้อมคำนวณส่วนลดและตารางแบ่งจ่ายไว้ชัดเจนเลยครับ

เพื่อให้คุณเอาไปเทียบกับกระแสเงินสดได้ง่ายที่สุด

ผมขออนุญาตติดตามผลอีกครั้งวัน [ระบุวันเจาะจง เช่น พุธนี้ตอนบ่าย] ได้ไหมครับ?

เพื่อให้คุณมีเวลาพอในการเช็ค แต่เรื่องนี้ไม่ยืดเยื้อเกินไปครับ



กรณีที่ 4: ลูกหนี้บอกว่า “ยังไม่มีเงิน”

คำตอบที่อาจได้:

“ตอนนี้ผมไม่มีเงินเลยครับ ต้องรออีกสักพัก”

สิ่งที่ควรตอบกลับ:

ผมเข้าใจดีครับ เพราะช่วงนี้หลายบริษัทก็เจอสภาพคล่ำยกัน

ฉันขอเสนออีกทางเลือกพิเศษที่เราสำรองไว้ให้ลูกค้าที่เจอปัญหากระแสเงินสดครับ

เราสามารถ ‘พักต้นแต่ไม่พักดอก’ หรือให้ ‘วางเงินจํานาบางส่วน’ เพื่อให้คุณไม่เสียเครดิตไปก่อน แล้วค่อยเริ่มแบ่งจ่ายจริงอีกทีในเดือนหน้า

คุณสนใจให้ผมจัดแผนนี้ไว้พิจารณาเพิ่มไหมครับ? อย่างน้อยจะได้มีทางสำรองไว้ในมือ



เป้าหมาย: อย่าให้เขาารู้สึก “จนมุม” — คุณเสนอ “ทางรอดชั่วคราว” เพื่อรั้งไว้บนโต๊ะ



กรณีที่ 5: ลูกหนี้โยนให้ “คนอื่นตัดสินใจ”

คำตอบที่อาจได้:

“เดี๋ยวผมต้องปรึกษาหุ้นส่วนก่อนนะครับ / ต้องให้บัญชีเคาะ”

สิ่งที่ควรตอบกลับ:

เข้าใจเลยครับ เพราะเรื่องแบบนี้ต้องเคลียร์กันในทีมก่อน

ผมจะจัดส่งรายละเอียดครบถ้วนทั้งยอดค้าง ส่วนลด และแผนผ่อนให้คุณไว้ก่อน

ถ้าคุณต้องการ ผมยินดีคุยตรงกับหุ้นส่วนหรือฝ่ายบัญชีโดยตรงเลยก็ได้ครับ

คุณอยากให้ผมส่งไฟล์สรุปทางอีเมล หรือจะตั้งกลุ่มไลน์ให้คุยกันตรง ๆ ดีครับ?



เทคนิค: “เชื่อฟัง” แต่ไม่ “ปล่อยให้อยู่ตัว” — ให้ทางเลือกในการเข้าถึง Decision Maker



เทคนิคปิดท้ายให้ดูมีอาชีพเสมอ



ประโยคปิดทุกครั้ง ควรพูดว่า:

คัดลอกแก้ไข

เป้าหมายของผมไม่ใช่เร่งให้คุณจ่าย

แต่คือช่วยให้คุณปิดเรื่องนี้แบบไม่เจ็บ และไม่กระทบธุรกิจในระยะยาวครับ

ขอบคุณที่เปิดใจคุยกันวันนี้ครับ ผมเชื่อว่าเราจะหาทางออกร่วมกันได้แน่นอน

สคริปต์ 10 นาที (ใช้เจรจาเต็ม
รูปแบบแบบตัวต่อตัว
/ Zoom / นัดพบ)



สคริปต์ 10 นาที (ใช้เจรจาเต็มรูปแบบแบบตัวต่อตัว / Zoom / นัดพบ)



เป้าหมาย: ปิดดีล – ไม่ว่าจะจ่ายเต็มหรือตกลงเงื่อนไขใหม่

“ขอบคุณมากครับที่ให้โอกาสผมเข้ามาคุยโดยตรงวันนี้

ผมตั้งใจมาในบทบาทของฝ่ายจัดการข้อค้างชำระ แต่ไม่ใช่มาเพื่อบังคับใครครับ

สิ่งที่ผมอยากให้คุณทราบก่อนคือ – เราเข้าใจสภาพเศรษฐกิจ และเราไม่เคยตั้งเป้าว่าจะ ‘เอาคืน’ ลูกค้า
สิ่งที่เราทำคือต้องการ ‘จัดการให้จบ’ และ ‘ให้ทุกฝ่ายเดินหน้าต่อไป’

[เปิดแฟ้ม / แสดงข้อมูลบนจอ]

ตอนนี้ยอดค้างอยู่ที่ [xx บาท] เริ่มต้นจากเดือน [xxx]

เราเห็นว่าหากไม่มีการตกลงใหม่ตอนนี้ ดอกเบี้ยที่สะสมอาจทำให้ยอดพุ่งถึง [xx บาท] ภายในอีก 2 เดือน

ข้อเสนอของเราคือ:

- ถ้าจ่ายเต็มใน 7 วัน รับส่วนลดทันที [xx บาท]

- ถ้าจ่ายบางส่วนวันนี้ เราจะช่วยคุณล็อกแผนผ่อนที่ไม่มีดอกเบี้ยไว้ให้

คุณสามารถเลือกได้เลยครับว่าแบบไหนไม่กระทบกระแสเงินสดของบริษัทคุณมากเกินไป
หรือหากคุณมีข้อเสนอเฉพาะ ผมมีสิทธิ์ยืดหยุ่นได้ภายใต้กรอบที่ได้รับมอบหมายมาครับ

เป้าหมายของผมวันนี้ ไม่ใช่แค่เจรจา แต่คือพาคุณออกจาก “เรื่องค้างใจ” ให้เร็วที่สุด
เราจะไม่มีการส่งฟ้อง ไม่มีการกดดันทางกฎหมาย ถ้าเราตกลงกันได้ภายในรอบนี้ครับ”



สถานการณ์ที่ 1: ลูกหนี้ตกลง “จ่ายเต็ม” ภายใน 7 วัน

“ถ้าอย่างนั้นผมเลือกจ่ายเต็มใน 7 วันครับ จะได้ปิดเรื่องนี้เลย”

แนวทางตอบกลับ:

สุดยอดเลยครับ ถือว่าเป็นการตัดสินใจที่ชาญฉลาดมากครับ

คุณจะประหยัดไปได้ทันที [xx บาท] และเคลียร์เครดิตธุรกิจให้กลับมาเรียบร้อยทันที

ผมจะจัดทำหนังสือยืนยันยอดและใบแจ้งหนี้ที่มีส่วนลด พร้อมเงื่อนไขให้คุณภายในวันนี้

ต้องการให้ผมส่งทางอีเมล หรือแนบเอกสารผ่านไลน์ ก็ได้ครับ

หลังจากโอนแล้ว ผมจะออกใบเสร็จ-ใบปิดบัญชีให้ครบในวันเดียวกันครับ



เทคนิค: สร้าง “ความเร็ว = ความคุ้ม” เพื่อให้ดีลไม่ยืดเยื้อ



สถานการณ์ที่ 2: ลูกหนี้เลือก “จ่ายบางส่วน” และผ่อนต่อ

“ตอนนี้ผมพอจ่ายได้บางส่วนครับ ขอผ่อนต่อให้จบภายใน 3 เดือน”

แนวทางตอบกลับ:

ขอบคุณมากครับที่เปิดทางเลือกแบบนี้

ผมจะใส่ยอดเงินที่คุณพร้อมวางวันนี้ไว้เป็น ‘เงินประกันความตั้งใจ’

แล้วจัดแผนผ่อนที่เหลือให้เป็นรายเดือน โดยไม่มีดอกเบี้ย และระยะเวลาครบตามที่คุณแจ้ง

คุณสะดวกจ่ายงวดแรกเมื่อไหร่ดีครับ — ภายในสิ้นเดือนนี้หรือจะเริ่มต้นต้นเดือนหน้าดีครับ?

(หยุดรอฟัง และลือกวันที่)

ผมจะออกสัญญาและใบยืนยันแผนผ่อนทันที พร้อมรายละเอียดแต่ละงวดไว้ครับ

และถ้าคุณรักษาสัญญาครบ เราจะปิดบัญชีให้ในทันทีโดยไม่มีผลเสียต่อชื่อบริษัทเลยครับ



เป้าหมาย: ให้เขารู้สึกว่า “เริ่มจ่าย = เริ่มจบ” ไม่ใช่ “เริ่มติดเพิ่ม”



สถานการณ์ที่ 3: ลูกหนี้ต่อรองเงื่อนไขใหม่

“ถ้าแบ่งจ่ายได้ 6 เดือนผมโอเคเลย แต่ 3 เดือนยังไม่ไหวครับ”

แนวทางตอบกลับ:

เข้าใจครับ ผมมีสิทธิ์พิจารณาขยายกรอบได้บ้าง แต่ต้องมีเงินบางส่วนวางไว้ก่อนเพื่อเป็น commitment

สมมุติถ้าผมขอให้คุณวางขั้นต่ำ [เช่น 10–20%] ภายในสัปดาห์นี้ แล้วขยายผ่อนออกไป 6 งวดได้

คุณคิดว่ารูปแบบนี้จะพอจัดการได้ไหมครับ?

(หยุดให้เขาตอบ)

ถ้าคุณโอเค ผมจะเสนอเข้าอนุมัติภายในวันนี้เลย และออกเอกสารให้ทันที

ถือว่าเราพบกันครึ่งทาง โดยที่คุณยังรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจไว้ได้ 100%



เคล็ดลับ: อย่าตอบ “ได้/ไม่ได้” ทันที — เสนอ “แลกเปลี่ยน” เพื่อรักษาอำนาจต่อรอง

สถานการณ์ที่ 4: ลูกหนี้ยืนยันว่า “ยังไม่มีเงินเลย”

“ผมยังไม่สามารถจ่ายอะไรได้เลยตอนนี้ครับ ต้องรออีก 2 เดือนถึงจะมีรายรับเข้ามา”

แนวทางตอบกลับ:

เข้าใจครับคุณ [ชื่อ] ผมไม่ต้องการให้คุณรู้สึกถูกเร่งรัด

แต่เพื่อให้เรา ‘ล็อกสถานะความร่วมมือ’ ไว้ ผมขอเสนอ 2 ทางเลือก:

1. วางหนังสือแสดงเจตนา พร้อมวันเริ่มจ่าย และเราจะพักการดำเนินการไว้ให้
2. หรือ ถ้ามีจำนวนเล็กน้อยวางประกันไว้ เราจะออกสัญญาชะลอการเรียกเก็บเต็มรูปแบบให้

เราจะไม่มีการฟ้อง ไม่มีผลต่อเครดิต ถ้าเรามีหลักฐานว่าเรากำลังร่วมมือกันครับ

คุณอยากให้ผมจัดแบบไหนไว้ให้ครับ เพื่อป้องกันผลลระหว่างรอรายรับเข้ามา?



เป้าหมาย: อย่าให้เขาหายตัว — ต้องมี “หลักฐานทางใจ” หรือ “เอกสารเจรจา”



สถานการณ์ที่ 5: ลูกหนี้ไม่รับข้อเสนอ / ยังเงียบเฉย

“ขอผมกลับไปคิดก่อน ยังไม่ตัดสินใจอะไรตอนนี้ครับ”

แนวทางตอบกลับ:

คัดลอกแก้ไข

แน่นอนครับ ผมให้สิทธิ์คุณคิดโดยไม่มีแรงกดดัน

แต่ขอแค่เรายังอยู่ในบทสนทนา ไม่ตัดขาดจากกันนะครับ

ผมจะส่งเอกสารสรุปแผนทุกแบบให้คุณพิจารณา พร้อมระบุจุดดี-เสียของแต่ละแบบ

คุณจะได้เลือกได้ง่ายขึ้นโดยไม่ต้องวิเคราะห์เองทั้งหมด

คุณต้องการให้ผม follow-up อีกครั้งวันไหนดีครับ — จะได้ไม่รบกวนเกินไป และคุณมีเวลาคิดเต็มที่



เทคนิค: อย่าตัดบท แต่ผูกไว้ด้วยความสุภาพ + จังหวะ follow-up แบบมือโปร