



“

ผู้นำจึงต้องมีความสามารถในการ  
หลบหลีกการปะทะ และมีทักษะ  
ในการบริหาร มีทักษะ  
ในการพูดคุยที่จะตอบสนอง  
ความต้องการของลูกค้าให้ตรงไปยัง  
จุดหมายที่บริษัทต้องการได้

”

- **ผู้นำยุคใหม่ต้องเน้นการบริการ** เพราะสินค้าอย่างเดียวไม่สามารถแข่งขันได้ แต่บริการสามารถสร้างความสามารถในการแข่งขันได้มากกว่า แม้จะมีราคาขายที่สูงกว่าก็ตาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนไทยที่ต้องการแสดงฐานะทางสังคม ต้องการเป็นใครสักคนที่มีศักดิ์ศรี ทำให้การบริการดูคนพิเศษกลายเป็นอาวุธสังหารทางการตลาดที่จะช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดได้ดีกว่า ซึ่งผู้นำยุคเก่าแนวเจ้าขุนมูลนายที่ยึดเอาตัวเองเป็นใหญ่กว่าทุกคน รวมทั้งใหญ่กว่าลูกค้าด้วย ก็จะต้องพ่ายแพ้ต่อผู้นำยุคใหม่ที่ยอมทำทุกอย่างให้ลูกค้ารู้สึกเป็นคนพิเศษแม้จ่ายไม่แพงก็ตาม
- **ผู้นำยุคใหม่ต้องทันสมัยและยอมลงทุนกับเทคโนโลยี** อย่างเมินเฉยและมองแบบผิด ๆ ว่าเทคโนโลยีเป็นแฟชั่นฟุ่มเฟือยของบริษัทขนาดใหญ่ เพราะที่จริงแล้วเทคโนโลยีคือสิ่งจำเป็นแม้ในธุรกิจขนาดเล็ก เนื่องจากคนยุคนี้เกิดและโตท่ามกลางเทคโนโลยี อย่างน้อยๆ บริษัทต้องมีเว็บไซต์ที่ทำให้ลูกค้าเข้าถึงได้และมีโซเชียลเน็ตเวิร์กที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้ รวมไปถึงการมีร้านค้าออนไลน์ที่เพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าในการซื้อสินค้า

- **ผู้นำยุคใหม่ต้องยืดหยุ่นแต่ยึดหยุ่น** เพราะลูกน้องยุคนี้มีความต้องการส่วนตัวที่แตกต่างหลากหลาย ดังนั้น ผู้นำจึงต้องมีความสามารถในการหลบหลีกการปะทะ และมีทักษะในการบริหาร มีทักษะในการพูดคุยที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ตรงไปยังจุดหมายที่บริษัทต้องการได้
- **ผู้นำยุคใหม่ต้องใจถึง** ถ้าพนักงานคนไหนทำผลงานได้ดีก็ควรจ่ายเขาไป เพราะพนักงานยุคใหม่จะมุ่งมั่นทำงานและพร้อมที่จะอยู่กับบริษัทในระยะยาว ตราบใดที่เขายังเห็นโอกาสเติบโต และรู้สึกได้ถึงความสำคัญของตัวเอง
- **ผู้นำยุคใหม่ต้องใจกล้า** การเป็นผู้นำแปลว่าต้องกล้าทำ กล้าหน้าคนอื่น ไม่ใช่ทำอะไรอยู่แต่ใน Safe Zone อย่างเดียว จนกลายเป็นล้าหลังและไม่ทันสมัย ถ้าไม่กล้าเป็นคนแรกอย่างน้อยก้าวออกไปเป็นคนที่ 2 หรือ 3 ก็ยังดี มิฉะนั้นเด็กก็ไม่มีแรงจูงใจและไม่กล้าเสี่ยงตามไปด้วย สุดท้ายก็กลายเป็นองค์กรยุคเก่าที่ทุกคนไม่กล้าพูด ไม่กล้าทำ ไม่กล้าเสี่ยงเดินหน้าทำอะไรใหม่ๆ ได้แต่นั่งรอคำสั่งนาย