



เครื่องมือในการทำตลาดออนไลน์

ปรีดา ศิริชัยวัฒน์นันท์
www.sirichaiwatt.com

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

2. E-mail (อีเมล-จดหมายอิเล็กทรอนิกส์)

เป็นเครื่องมือการสื่อสารอย่างแรกๆ มีก่อนเว็บไซต์เสียอีก ในยุคอินเทอร์เน็ตรุ่งเรืองนั้น ถือว่าเป็นเครื่องมือหลักก็ว่าได้ (ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตก็รุ่งเรืองเรื่องนะ) และยังคงมีความจำเป็นมากจนถึงในปัจจุบัน เพราะไม่ว่าสิ่งใดก็ยังมีการจำเป็นต้องผูกบัญชีกับอีเมลเป็นสิ่งสำคัญ

แม้ว่าพฤติกรรมของคนไทยโดยส่วนใหญ่ที่ผ่านมาให้ความสำคัญกับอีเมลค่อนข้างน้อย เรียกว่าไม่จำเป็นต้องใช้ก็จะไม่สนใจส่งเกตง่ายๆ จากคนรอบๆ ตัว มีหลายคนมีอีเมลแต่ก็มักจำพาสเวิร์ดไม่ได้ หรือจดหมายเต็มไปหมดไม่เคยเปิดอ่าน นี่สะท้อนอย่างชัดเจนถึงความไม่ค่อยได้ใส่ใจอีเมลกันนัก แต่ในปัจจุบันความจำเป็นมีมากขึ้นด้วยหลายๆ ปัจจัย จึงต้องใส่ใจกันมากขึ้นเรื่อยๆ อย่างไรก็ตามคนที่ให้ความสำคัญหรือจำเป็นต่อชีวิตประจำวันก็มีอยู่ไม่น้อย เรามาดูประโยชน์ในการทำการตลาดออนไลน์กันดูดีกว่า

ประโยชน์ทางการตลาดจากอีเมล

➢ **ติดต่อทั่วไป:** แน่นนอนว่านี่คือประโยชน์ทางด้านบริการหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าสะดวก อาจมองว่านี่ไม่น่าจะเป็นการตลาดเป็นเรื่องของการจัดการธรรมดา รู้หรือไม่ว่าแท้จริงแล้ว อีเมลทำให้ลูกค้าหลายราย รู้สึกมั่นคงกว่าในการติดต่อกัน เพราะมีหลักฐานชัดเจน ดังนั้นแง่การทำเสนอราคา การยืนยันการซื้อ (Confirm Order) จะโดยการส่งตรงหรือโปรแกรมอัตโนมัติก็ตาม โดยผลลัพท์แล้วลูกค้าจะยอมรับ

และดูมีมาตรฐานกว่า ทั้งนี้ โดยอย่างยิ่งเป็นธุรกิจที่เป็นการส่งงาน เช่นโรงพิมพ์ โรงงาน เหล่านี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ควรจะมีเอกสารแนบยืนยันไปทางอีเมลโดยไม่ต้องส่งสลิป

Tips: การแอบแทรกสิ่งน่าสนใจ สินค้าอื่น ข้อเสนอเพิ่มเติมไปในท้ายจดหมาย e-mail ก็เหมือนเป็นการวางถ่านไฟฉายไว้หน้าแคชเชียร์ บางทีไม่คิดว่าจะซื้อก็ผลอมือหยิบกลับบ้าน รวมถึงสินค้าที่ลูกค้าไม่ได้นึกถึงด้วย Unsought Products

➢ **ประชาสัมพันธ์หรืออีเมลมาร์เก็ตติ้ง (E-mail Marketing):** ใช้เพื่อประกาศ ประชาสัมพันธ์ หรือจริงๆ นี่เขาเรียกว่า การทำการตลาดโดยอีเมล E-mail Marketing เป็นการส่งเสริมการขาย การยื่นขอเสนอพิเศษ แนะนำสินค้าให้กับลูกค้าเก่า และใหม่ โดยปัจจัยขึ้นอยู่กับหัวข้ออีเมล และเนื้อความ ข้อความรูปแบบ สิ่งสำคัญต้องเริ่มตั้งแต่ หัวข้อ (Subject) ต้องดึงดูดให้สนใจ โดยเราอาจเคยเห็นเป็นประเภทว่า “พิเศษเฉพาะคุณ” หรือแม้แต่ “คุณคือผู้โชคดี” ยิ่งถ้าผูกกับโปรแกรมอัตโนมัติ แล้วระบุชื่อลูกค้าเลยก็ยิ่งทำให้น่าสนใจได้มากหรือในปัจจุบันนิยมเขียนประมาณว่าเป็นอีเมลจาก CEO หรือผู้บริหารระดับสูงเป็นคนส่งมาเองโดยตรง อาจจะไม่ใช่เป็นข้อความโฆษณา แต่เป็นการแนะนำให้เข้าไปดูที่เว็บไซต์อีกทีที่เป็นต้น

Tips: รูปแบบการส่งบนอีเมล ต้องทำให้ดูดีอาจจำต้องเขียนด้วยภาษา HTML (เหมือนหน้าเว็บไซต์) บ้างก็ทำให้คลิกลิงค์กลับมาได้ ก็เพียงพอ และต้องระวังควรมีหัวข้อหรือเนื้อหาที่น่าสนใจพอ



มีเช่นนั้นหากผู้รับเกิดความรำคาญ เราอาจถูกปิดกั้นไม่รับอีเมลจากเราอีกได้

๓ **หาลูกค้า:** โดยอย่างยิ่งถ้าคุณเป็นประเภทธุรกิจ B2B (Business to Business) หรือค้าขายกับองค์กรอื่น ธุรกิจอื่น การใช้โซเชียลเน็ตเวิร์กไม่เพียงพอ และเข้าเป้าได้ยากด้วยซ้ำไป ลองนึกดูว่า สมมติ คุณขายสินค้าให้โรงแรม แล้วคุณมีอีเมลของฝ่ายจัดซื้อโรงแรมหลายๆ แห่ง คุณส่งข้อมูลไปที่เดียว กับคุณโพสต์ลงเฟซบุ๊กทุกวันๆ คุณจะแบบไหนได้ผลดีกว่ากัน? แม้แต่การลงโฆษณาบน Google หรือการทำให้ติดเสิร์ชก็ตาม (SEO) เพราะบางทีเขายังไม่นึกถึงก็ไม่หา แต่นี้เป็นทั้งการสร้างความรู้จัก หาลูกค้า และกระตุ้นได้เลยในคราวเดียว

Tips: สมัยนี้เราสามารถเสิร์ชหาอีเมลส่วนงานที่อาจมีความสำคัญต่อธุรกิจเราได้ไม่ยาก เช่น แผนกจัดซื้อ ผู้จัดการส่วนต่างๆ ขององค์กรที่เป็นเป้าหมาย

เชื่อมโยงฐานข้อมูล: การมี และเก็บฐานข้อมูลเป็นอีเมลลูกค้าหรือกลุ่มที่เป็นเป้าหมายไว้มากๆ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้



หลากหลาย ประการหนึ่งก็คือเชื่อมหา Social Network ของลูกค้าได้ เพราะส่วนใหญ่ต้องใช้อีเมลผู้กบัญชีอยู่แล้ว

Tips: เราสามารถสร้างกลุ่มเป้าหมายเพื่อทำโฆษณาจาก Facebook ได้โดยใช้รายการอีเมลที่เรามี เพื่อส่งไปแสดงบน Facebook ของคนเหล่านั้นด้วยเครื่องมือสร้างผู้ชม (Create Custom Audience) บน Facebook การหารายการอีเมลอาจทำได้หลายวิธี รวมถึงการให้กรอกอีเมลแจกส่วนลดหรือของขวัญต่างๆ

สรุป: คงพอเห็นแล้วว่าอีเมลมีประโยชน์พอสมควร สิ่งที่ยากคือการจัดเก็บอีเมลลูกค้าหรือหาให้ได้มา อาจต้องมีการทำโปรโมชันร่วมดังที่บอกไป รวมถึงการสมัครสมาชิกโดยมีอีเมลเป็นข้อมูล และการใช้บางอย่างอาจเป็นเรื่องเทคนิคที่บุคคลทั่วๆ ไปอาจทำได้ยากอยู่บ้าง แต่เชื่อว่าไม่เกินความเข้าใจ

3. Social Networking (โซเชี่ยลเน็ตเวิร์ก)

เครือข่ายสังคมออนไลน์ โซเชี่ยลเน็ตเวิร์ก (Social Network) ที่จริงการใช้ภาษาไทยกับคำเหล่านี้บางทีทำผมปวดหัวไม่น้อย หลายคนก็อาจจะขัดตาบ้างที่ผมเขียนหลายรูปแบบ รวมถึงการเขียนทับศัพท์ที่ผิดบ้างถูกบ้าง ก็พยายามตามแก้ไข แต่มันก็จำเป็นไม่น้อยสำหรับคนที่ยังไม่รู้จักจริงๆ ซึ่งก็ขอแนะนำว่า พยายามอย่าวิ่งหนีภาษาอังกฤษเหล่านี้ ผมไม่ได้บอกว่าจะต้องเพิ่มความรู้อด้านภาษาอังกฤษนะครับ (แปลจริงๆ ก็ไม่มีตรงตัวอีก) เพียงแต่ควรจำมันไปเลยจ้ะให้ได้ อนาคตจะมากขึ้นแล้วจำเป็นขึ้นกับสิ่งที่เป็นเทคโนโลยี

สำหรับ Social Network มีมาได้สักพักใหญ่ๆ แต่การเติบโตอย่างก้าวกระโดดคือเรื่องของอุปกรณ์อย่าง Smartphone โทรศัพท์มือถือในทุกวันนี้ด้วยที่ทำให้การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตง่าย สะดวกขึ้น เมื่อมีสิ่งหนึ่งเติบโตเร็วก็ย่อมมีสิ่งที่เกี่ยวข้องเติบโตหรือมากขึ้นตามไปด้วย หากพอย้อนจำกันได้บ้าง (10 ปี) เราเคยมี Social Network อย่าง msn ที่เชื่อมมาถึง windows live space (เกือบจะนิยม) Myspace และฮิตกันมากๆ อย่าง Hi5 ก่อนจะถูกเบอร์ 1 ในปัจจุบันอย่าง Facebook เบียดบังหายไป ตามมาด้วยรูปแบบอื่นๆ อีกมากมาย มากจริงๆ และมีเกิดขึ้นมาหายไปหลายอย่าง การที่จะเอามาแนะนำทั้งหมดคงไม่จำเป็น ในที่นี้เรารู้จักตัวที่จำเป็นๆ กันในทุกวันนี้ก่อน