

นักธุรกิจ นักขายต้องเป็นนักการตลาด

ดร.สุทธิชัย บัณฑิตโรจน์
อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย ม.พิษณุโลก
www.drsuthichai.com

ช่วงชีวิตเราเนี่ย เราเจออะไรหลายสิ่งหลายอย่าง นักธุรกิจ นักขาย นักการตลาด ก็เช่นกัน ถ้าพูดถึงเศรษฐกิจในประเทศไทยเนี่ย พวกเราหลายคนคงเคยผ่านยุค IMF หลายๆ คนอาจบอกว่า ย่อมาจาก It My Father (มันคือพ่อของเรา) ต่อมาหลายคนอาจเจอ วิกฤติเศรษฐกิจแฮมเบอร์เกอร์ (Hamburger Crisis) วันนี้เศรษฐกิจไทยก็อยู่ในช่วงขาขึ้นคือขาขึ้นกายน้าผาก

สำหรับคนที่เป็้นนักขายที่ดีสิ่งแรกที่จะต้องทำก็คือ จงทำตัวให้ลูกค้าพอใจในตัวเราเพราะถ้าลูกค้าไม่ชอบเราท่านขายของดีที่สุดเขาก็ไม่ซื้อ ถึงเขาอยากได้เขาจะไปหาคนอื่นครับไม่ใช่เรา ดังนั้นเราต้องเป็นคนอัครยาศัยดี ทักทายคนอื่นก่อน เพราะการมีมนุษยสัมพันธ์ การทักทายคนก่อนเป็นเสน่ห์คือ เราจะอายุเท่าไรไม่เกี่ยว แต่ถ้าเราเป็นคนทีทักใครก่อนเนี่ยคนเขาจะรู้สึกว่าเป็นคนน่ารัก น่าคบค้าสมาคม นิสัยใจคอดี ลูกค้าก็จะเปิดใจให้แกเรา

การเป็นนักขายที่ดีต้องเป็นนักการตลาด และเรียนรู้หลักการตลาดอย่างง่าย ๆ ดังนี้

1. การตลาดคือการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพอใจ เพราะฉะนั้นท่านกำลังทำการขาย ทำการตลาดอยู่ แปลว่าท่านจะต้องรู้ว่าลูกค้าจะเดินมาหาท่าน เขามีความต้องการ

อะไร แล้วท่านก็หาทางตอบสนองเขาตามความต้องการของเขา แต่ถ้าเราตอบสนองเฉยๆ ไม่ได้มีการใส่ใจดูแลจนลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างนี้ก็ยังไม่เรียกว่าการตลาด แต่การตลาดมันต้องมี 2 อย่างรวมกัน ถ้าเขาได้สิ่งที่เขาอยากได้แต่เขาไม่ปลื้มกับการทำงานของเรา เรายินดีเขา ไปพบเขาซ้ำ คำพูดของเรา เราพูดไม่เพราะ เราไม่ให้เกียรติเขา ก็แปลว่าได้ครึ่งเดียวใช่ไหม กล่าวคือเราตอบสนองความต้องการเฉยๆ แต่ว่ายังไม่พอใจ ถ้าไม่พอใจเขาก็จะไม่ซื้อซ้ำ การตลาดมันจะสำเร็จได้ก็ด้วยเพราะการซื้อซ้ำ ลูกค้าเก่าซื้อซ้ำ และแนะนำลูกค้าใหม่

ไม่มีบริษัทหรือองค์กรใด ร้านค้าใด ที่จะหาลูกค้าใหม่ไปได้เรื่อยๆ โดยที่ไม่มีลูกค้าเก่าซื้อซ้ำ ถ้ามีบริษัทหรือองค์กร ร้านค้านั้นอันตรายมากๆ บางบริษัทหรือบางองค์กร เคยมีร้านเสริมสวยบางแห่งบอกกับผมว่ามีลูกค้าเก่ามาใช้ 80 เปอร์เซ็นต์ คือ คนที่เคยมาทำการเสริมความงามที่ร้านแล้ว ก็จะมาอีกประมาณ 80 เปอร์เซ็นต์ อย่างนี้ถือว่าสุดยอดครับ สบายใจได้ แต่ถ้าไม่มีลูกค้าเก่ามาใช้บริการเลยมีแต่หน้าใหม่หมด แปลว่าอะไร แปลว่าความพอใจไม่มี จึงไม่มีใครกลับมาใช้บริการอีกใช่ไหม ความพอใจคืออะไร ความพอใจคือการได้รับอะไรเท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังซึ่งอยู่ภายในใจของลูกค้าหรือผู้บริโภค



2. การตลาดคือการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง

ถ้าท่านทำธุรกิจ ทำการตลาด ทำการขาย ท่านต้องเรียนรู้ว่าลูกค้าแต่ละรายที่ท่านมองเป็นกลุ่มเป้าหมายเนี่ยเขามีปัญหาอะไร คนนี้มีปัญหาเบาหวาน โรคอ้วน คนนี้มีปัญหาเรื่องเส้นผม คนนี้มีปัญหาเรื่องผิวพรรณ ใบหน้า การที่คนจะซื้อสินค้าจากเราที่เป็น นักธุรกิจ นักการตลาด นักขาย เนี่ยมันจะต้องเกิดการมองเห็นปัญหาก่อนใช่ไหม แล้วถึงจะเอาสินค้าของเราไปแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ อีกทั้งลูกค้าจะซื้อของของเราก็มีปัจจัยเสริมอีกหลายอย่างเช่น ภาพลักษณ์ สินค้าดีกว่า ชื่อเสียงของสินค้าดีกว่า ตัวผลิตภัณฑ์หรือตัวสินค้าดีกว่า พนักงานขาย นักการตลาดดีกว่า เป็นต้น ซึ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจในการซื้อซ้ำ

3. การตลาดสมัยใหม่หรือการทำ WOW Marketing คือ

การทำสิ่งที่เราคาดไม่ถึง คือ การทำสิ่งที่ลูกค้าก็คาดไม่ถึง และที่สำคัญ คือการทำสิ่งที่คู่แข่งคาดไม่ถึง การใช้กลยุทธ์ที่ดีจะทำให้เกิดกระแสได้ และการนำเสนอต่อสื่อมีเดียได้ดี ไม่ได้หมายความว่า คนมาไลค์หรือกดถูกใจ Facebook มากจะดีเสมอไป เพราะหลายคนยอมซื้อโฆษณาอดโลกหรือยอดกดโลกเพิ่ม แต่ทำไม่ยอดกดโลกหรือกดถูกใจไม่กลายเป็นยอดขายที่เพิ่มขึ้นตาม

ผมขอยกตัวอย่าง สมัยนี้เวลาเราเข้าร้านอาหารแล้วอยากกินข้าวมันไก่ แต่พอเจอเมนูกล้วยเตี๋ยวต้มยำขึ้นมาก็อยากกินด้วย ฉะนั้นความเชื่อที่ว่าลูกค้ามีรสนิยมแบบใดแบบหนึ่ง คงที่ตายตัวนั้นไม่จริง เพราะมันเริ่มเปลี่ยนไปแล้ว ลูกค้าสมัยนี้การตัดสินใจ นอกจากจะ

เป็นความชอบตัวเองแล้ว ปัจจัยแวดล้อมก็มีส่วนสำคัญ ทำอย่างไร นักขาย นักการตลาด นักธุรกิจ จะทำให้เกิด WOW Marketing ขึ้นมา

สุดท้ายนี้ อยากฝากแง่คิดสำหรับ นักการตลาด นักขาย นักธุรกิจ ว่า จงอย่าใช้ชีวิตแบบวงกลม เพราะไม่ว่าท่านจะวิ่งเร็ววิ่งช้าขนาดไหนมันจะกลับมาจุดเดิม จงอย่าใช้ชีวิตแบบเส้นตั้งฉาก เพราะมันจะยาก และเหนื่อยเกินไปเวลาที่เราป็นขึ้น แต่จงเลือกใช้ชีวิตให้เหมือนกับขั้นบันได เพราะเวลาก้าวเราเหนื่อยเราก็พักได้ ยิ่งก้าวสูงขึ้นไป ท่านจะยิ่งประสบความสำเร็จ และมันไม่เหนื่อยมากนัก อีกทั้งเรายังมีโอกาสเห็นสองข้างทางระหว่างเดินทางด้วยเพราะบางคนมองแต่ความสำเร็จหรือจุดสูงสุด แต่ลืมมองผู้คนรอบข้างหรือคนที่อยู่เคียงข้าง อยากประสบความสำเร็จ จงไม่เคยมองเห็นพระอาทิตย์ขึ้นไม่เคยได้ยินเสียงแม่กระซิบเสียงนกร้องไม่เคยมองเห็นแม่กระซิบดอกไม้ริมทาง ดังนั้น จงเลือกใช้ชีวิตแบบขั้นบันไดแล้ว ท่านจะพบความสุขความสำเร็จในชีวิตในทุกๆ ด้าน 