

แ่งคิด โจ้คิด...

ที่สำคัญทางการตลาด

ดร.สุทธิชัย ปัทมโรจน์
 อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย ม.เกษมศิลป์
www.dr.suthichai.com

สร้าง สรรค์ สร้างสรรค์ และสร้างสรรค์... บริษัทแกรมมี่เริ่มต้นจากบริษัทเล็กๆ จนปัจจุบันเป็น บริษัท Entertainment ระดับแนวหน้าของประเทศไทย ก็เนื่องมาจากการสร้างสรรค์ผลงาน และคิดค้น สิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ ให้แก่วงการบันเทิงอย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างสรรค์ผลงานเพลงต่างๆ การสร้างสรรค์ศิลปินนักร้องใหม่ๆ เพื่อนำออกมายังตลาด

ลูกค้า ลูกค้า และลูกค้า...ลูกค้าโต ธุรกิจโต เราโต ธุรกิจนั้นจะโตได้ ก็ต้องอาศัยฐานจากลูกค้าในการมาซื้อสินค้า และบริการ เราจะสังเกตได้ว่า หากบริษัทใด มีลูกค้ามาก บริษัทนั้นก็จะมีกำไรเจริญเติบโตตามจำนวนของลูกค้า เช่น มีการเปิดสาขาเพิ่มขึ้น มีการขยายสำนักงานให้กว้างขวางขึ้น มีการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ เพิ่มขึ้นเพื่อมาเอาใจผู้บริโภคหรือสนองความต้องการของลูกค้า ฯลฯ

อยากลัวการถูกปฏิเสธ...อย่าตกใจ...เมื่อถูกลูกค้าปฏิเสธ...สงครามการตลาดในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันที่ดุเดือด บางธุรกิจยอมที่จะลดราคา ตามคู่แข่งกัน ทั้งๆ ที่ต้นทุนของบริษัทตนเองนั้นสูงกว่าคู่แข่ง การตลาดกับการขายมีส่วนคล้ายคลึงกันอย่างหนึ่งคือ มีการตอบรับ และการถูกปฏิเสธ ดังนั้น หากทำการตลาดไปแล้ว ผลสะท้อนกลับมาอาจไม่ดีพอ เราอาจจะต้องทำใจ เพราะสิ่งทุกอย่างในโลกนี้ มักมี 2 ด้านเสมอ เช่น มีบวก มีลบ มีสมหวัง มีผิดหวัง ฯลฯ

จงกระตุ้นต่อมความอยากของลูกค้า...การตลาดในยุคเก่ามักจะต้องหาสินค้า และบริการมาเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า แต่การตลาดในยุคใหม่ อาจจะต้องเพิ่มในเรื่องของการ “กระตุ้นต่อมความอยากของลูกค้า” การกระตุ้นต่อมความอยากจะทำให้ลูกค้ามีความต้องการที่จะซื้อสินค้า ทั้งๆ ที่ผ่านๆ มาไม่เคยคิดที่จะซื้อหรือใช้ การกระตุ้นต่อมความอยากจึงเป็นการสร้างโอกาสทางการตลาดมากยิ่งขึ้น

จงสร้างเรื่องราวหรือสร้าง Story...การกระตุ้นด้วยเรื่องราวหรือ Story มีความสำคัญในการทำการตลาด ดังเราจะสังเกตเห็นตามธุรกิจการท่องเที่ยว สถานที่ต่างๆ มักสร้างเรื่องราวออกมานำเสนอ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสนใจที่อยากจะไปเที่ยว อีกทั้งมีผลิตภัณฑ์ต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องราวนั้นๆ วางจำหน่ายเพื่อสร้างรายได้ อีกทางหนึ่งด้วย เช่น กำแพงเมืองจีน วัตวาราธรรมต่างๆ สถานที่ศักดิ์สิทธิ์ ฯลฯ

รู้เขารู้เรา...รบร้อยครั้งชนะร้อยครั้ง...การแข่งขันทางการตลาด เรารู้จักผลิตภัณฑ์ของตนเอง เราพัฒนาผลิตภัณฑ์ของเราเอง ยังไม่เป็นการเพียงพอ เรายังจะต้องรู้ว่าบริษัทคู่แข่ง เขาทำอะไรออกมาบ้าง มีคู่แข่งรายใหม่เข้ามาเพิ่มอีกหรือเปล่า คู่แข่งรายใดออกนอกตลาดไปแล้ว ฉะนั้น ข้อมูล ข่าวสาร ความเคลื่อนไหว จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ที่นักการตลาดยุคใหม่จะต้องติดตามอยู่ตลอดเวลา

จงสร้างความแตกต่าง โดดเด่น โดดใจ หากว่าเราสังเกตในการแข่งขันทางธุรกิจทุกประเภท สินค้า บริการ มักจะมีความ





คล้ายคลึงกัน แต่นักการตลาดยุคใหม่จะทำอย่างไร เพื่อให้สินค้าบริการ ของเราเป็นที่แตกต่าง โดดเด่น โดนใจ หากว่าทำได้ สินค้าและบริการ นั้นๆ ก็จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขึ้นมาทันที

IMC Integrated Marketing Communication หรือการสื่อสารทางการตลาดแบบครบเครื่อง มีความสำคัญมากในการทำการตลาด เพราะจะทำให้ลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมายทราบถึงความเคลื่อนไหว ข้อมูล ข่าวสาร ต่างๆ ของสินค้า ผลิตภัณฑ์ บริการ ซึ่งจะต้องไปศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย การขายตรง การสื่อสาร ณ จุดขาย การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ฯลฯ

จงสร้างชื่อให้ตลาดยอมรับ มีความสำคัญมากต่อการขายสินค้าหรือบริการ สินค้าหรือบริการ ที่มีชื่อเสียงมักเป็นที่ยอมรับของตลาด อีกทั้งมีการตั้งราคาที่สูงกว่าสินค้าที่ไม่เป็นที่ยอมรับของตลาด ปัจจุบันกระผมมีอาชีพเป็นวิทยากร หากว่าวิทยากรท่านใดไม่เป็นที่รู้จักของตลาด คุณคิดว่าจะมีใครอยากไปฟังไหม แต่ตรงกันข้าม หากวิทยากรผู้นั้นมีชื่อเสียงระดับประเทศ ผู้ฟังมักอยากที่จะติดตามฟัง

จงสร้าง Brand (แบรนด์) มีความสำคัญอย่างมากต่อการทำการตลาด การขาย การสร้างธุรกิจ เพราะ Brand จะทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านธุรกิจในระยะยาว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของราคา เรื่องของคุณค่าทางด้านจิตใจ การเชื่อถือการไว้วางใจ จนกระทั่งลูกค้าเกิดการซื้อซ้ำ และเกิดความศรัทธาใน Brand

ตรงกันข้าม ถ้าหากธุรกิจใดไม่สร้าง Brand ไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องของ Brand ธุรกิจนั้น องค์กรนั้น ก็จะเสียเปรียบทางด้านการแข่งขันในระยะยาวได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการกำหนดราคา ลูกค้าไม่มีความเชื่อถือ ไม่ไว้วางใจ และสามารถเปลี่ยนใจไปบริโภคอุปโภคหรือใช้บริการกับสินค้าบริษัทอื่น ๆ ได้ตลอดเวลา

กลยุทธ์การตั้งชื่อสินค้า ชื่อยี่ห้อ ชื่อสินค้า ชื่อผลิตภัณฑ์ มีความสำคัญมากเป็นอันดับต้นๆ เพราะหากเราใช้ชื่อนั้นไปแล้ว แล้วมาเปลี่ยนแปลงในภายหลัง ก็จะทำให้เรามีต้นทุน และเสียค่าใช้จ่ายมากขึ้น สำหรับหลักการตั้งชื่อที่ดีนั้น ควรมีลักษณะ “สั้น, ง่าย, ไม่ซ้ำ, ชวนใจ, จดจำได้ง่าย”

ยุทธวิธีการพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสของ การทำธุรกิจหรือทำกิจกรรมใดๆ เมื่อทำไปนานๆ บางช่วงเวลาก็อาจประสบปัญหา เกิดวิกฤต นักการตลาดชั้นเซียนที่มากด้วยความสามารถจึงสามารถพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสทองได้

ความบันเทิงนำการตลาด หลายธุรกิจในยุคปัจจุบัน มักใช้ความบันเทิง ความสนุก ความรื่นเริง มาผสมผสานกับการตลาดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ เช่น การมีกิจกรรมต่างๆ ให้ลูกค้าได้เข้าร่วมสนุกสนาน, การประกวดร้องเพลง, การชิงโชค, การสร้างความบันเทิงจากการโฆษณาต่างๆ ฯลฯ

ข้อความข้างต้นนี้ เป็นแง่คิดหรือข้อคิดในการทำการตลาด ถ้าท่านนำไปประยุกต์ใช้ ก็จะเกิดประโยชน์กับธุรกิจของท่าน และองค์กรของท่านอย่างแน่นอน