

สร้างคอนเทนต์เพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ต้านทานอยากประสบความสำเร็จในการตลาดออนไลน์

พวก เราที่ได้เรียนวิชาการตลาด คงได้ยินคำว่า “Customer is King” หรือ “ลูกค้าคือพระเจ้า” แต่ถ้าพวกเราเรียนเรื่องการสื่อสาร “Content is King” คงสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ ในเรื่องการสื่อสารทางการตลาดออนไลน์ Content (คอนเทนต์) มีความสำคัญมากๆ เราจะทำอย่างไรให้ Content (คอนเทนต์) ของเราเป็นที่ น่าสนใจ น่าอ่าน และเกิดความแตกต่างจาก Content (คอนเทนต์) ของคู่แข่งทางการตลาด

ผมเคยไปเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้ทางการตลาด เคยมีคนเข้ารับการอบรมถามผมว่า *คอนเทนต์มาร์เก็ตติ้งคืออะไร?*

คอนเทนต์มาร์เก็ตติ้ง (Content Marketing) หมายถึง การทำการตลาดในหลากหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการผลิตข่าว บทความ รูปภาพ เรื่องราว เสียง หรือวิดีโอแล้วนำไปเผยแพร่หรือลงในสื่อต่างๆ ซึ่งปัจจุบันนิยมลงใน Social Media ซึ่งการทำ ‘เนื้อหา’ เราต้องไม่หวังผลด้านการขายหรือกำไรโดยตรง แต่เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความสนใจ เกิดการติดตาม สินค้า ผลิตภัณฑ์ในแบรนด์ของเรา คอนเทนต์มาร์เก็ตติ้ง (Content Marketing) ที่ดีมีทั้งสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสินค้า ผลิตภัณฑ์ แบรนด์กับกลุ่มลูกค้าเก่า และกลุ่มลูกค้าใหม่ได้เป็นอย่างดี

ก่อนที่จะพูดถึง การสร้าง Content (คอนเทนต์) ที่น่าสนใจ น่าอ่าน และเกิดความแตกต่าง เพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เราต้องรู้จักก่อนว่า

- **ลูกค้าของเราคือใคร** เป็นเด็ก เป็นวัยรุ่น เป็นวัยทำงาน เป็นคนวัยชรา รวมถึงต้องรู้ว่า เป็นผู้หญิง หรือผู้ชาย ถ้ามีทั้งผู้หญิง และผู้ชายใช้สินค้าของเรา เราก็ควรวิเคราะห์ไปจนถึงว่า ผู้หญิงหรือผู้ชาย ใครได้ใช้สินค้าของเรามากกว่ากัน ถ้าเป็นหลักวิชาการตลาด ก็จะเป็นเรื่องของการแบ่ง section ย่อยๆ เช่น การแบ่งเรื่องของ เพศ วัย อายุ อาชีพ การศึกษา ระดับรายได้ เป็นต้น การวิเคราะห์หลังไปถึงลูกค้าหรือการแบ่ง section จะทำให้เราเห็นภาพของลูกค้าชัดเจนมากขึ้น

- **การสร้าง Content (คอนเทนต์) ที่ดี** เราต้องรู้ว่า อัตลักษณ์ของตัวเองหรือขององค์กรเราก่อนว่าเราเป็นใคร มีลักษณะอย่างไร รวมไปถึงภาพพจน์ในใจของลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมายว่ามองเราอย่างไร สำหรับการสร้างแบรนด์ของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิชัย ปัญญโรจน์
อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย ม.เป็ชญโลก
www.dr.suthichai.com



ลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มักจะจำเราได้ จาก โลโก้ (Logo) และสี (Color) ตัวอย่างเช่น พวกเราคงจดจำได้ว่า ธนาคารต่างๆ ใช้สีอะไรเป็นสีประจำธนาคาร เช่น ธนาคารกรุงศรีใช้สีเหลือง ธนาคารออมสินใช้สีชมพู ธนาคารกรุงเทพใช้สีน้ำเงิน ธนาคารธนชาติใช้สีส้ม เป็นต้น โลโก้ ก็เช่นกัน พวกเราคงจดจำได้ว่า ธนาคารแต่ละแห่งใช้โลโก้อะไรบ้างเป็นสัญลักษณ์ของธนาคาร

การสร้าง Content (คอนเทนต์) ที่น่าสนใจ น่าอ่าน และเกิดความแตกต่าง เพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยสร้างภาพที่จดจำของแบรนด์ในใจลูกค้า ได้มากกว่าคอนเทนต์ธรรมดาทั่วไป ที่มีคอนเทนต์ที่เหมือนกัน และมีเป็นจำนวนมากในระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่า **‘การผลิตคอนเทนต์’** เป็นหัวใจที่มีความสำคัญในยุคปัจจุบันสำหรับการทำการตลาดออนไลน์ บทความฉบับนี้ จึงขอนำเสนอเทคนิคไอเดียการผลิตคอนเทนต์มาฝากกันดังนี้

1. Picture มีความสำคัญ

พวกเราคงจะเคยได้ยินคำว่า “ภาพเพียงแค่ 1 ภาพ แทนคำพูดได้เป็น 1,000 คำ” ซึ่งเป็นความจริงมากทีเดียว การนำเสนอ Content (คอนเทนต์) ที่น่าสนใจ น่าอ่าน และเกิดความแตกต่าง

เพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องอาศัยภาพในการนำเสนอ ภาพที่เราจะนำเสนอ เราต้องการสื่ออะไร และสามารถสื่อได้ตรงกันกับความเข้าใจของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหรือไม่ สำหรับการทำ Content (คอนเทนต์) ในปัจจุบันมักจะนำเสนอในรูปแบบภาพ Infographic เพราะคุณแล้วทำให้เกิดความเข้าใจ และดูสวยงามภายในรูปภาพเพียงแค่ 1 ภาพ

2. Story Marketing ช่วยสร้างการจดจำ

การสร้าง Story ที่ดี ที่น่าสนใจ และทำให้ตื่นเต้น มักทำให้เกิดเป็น Viral หรือการบอกต่อ ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่ง Story สามารถช่วยสร้างความรู้สึกหรือความเชื่อมโยงกับตัวของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ได้เป็นอย่างดี หลากหลายแบรนด์ได้นำ Story ทางด้านประวัติศาสตร์มาเชื่อมโยงกับสินค้าของตน จนทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในตัวสินค้ามากยิ่งขึ้น

3. Value Content ที่มีคุณค่า ทำให้สินค้ามีคุณค่าตามไปด้วย

นำเสนอคอนเทนต์ที่มอบคุณค่า มอบประโยชน์ให้กับลูกค้าหรือผู้บริโภค ซึ่งทำให้ลูกค้า และผู้บริโภคได้รับประโยชน์จาก Value Content ที่เรามอบให้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงๆ จะทำให้ลูกค้าหรือผู้บริโภค คิดถึงเรา และอยากที่จะตอบแทนเรา อาจจะโดยการซื้อสินค้าของเราหรือบอกต่อให้คนอื่น ๆ มาซื้อสินค้าของเรา

4. คอนเทนต์ที่สร้างแรงบันดาลใจ

ข้อความ บทความ คำคม ภาพหรือแนวความคิดที่ทำให้เกิดกำลังใจ เกิดการมีพลัง อาจจะเป็นคำพูดสั้นๆ หรือเรื่องราวที่เข้าใจความ ก็สามารถส่งเสริมให้เกิดการติดตาม เกิดการคลิกอ่าน และเกิดการจดจำได้ บางเนื้อหาที่เราสื่อสารสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับชีวิตของผู้อ่านหรือมีการแชร์ต่อไปยังคนจำนวนมากอีกด้วย



5. คอนเทนต์ที่ช่วยในการแก้ไขปัญหาหรือหาทางออก

การสร้างสรรคหรือทำคอนเทนต์จากปัญหาของกลุ่มเป้าหมายจะทำให้กลุ่มเป้าหมายนำเอาไปใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือหาทางออก ซึ่งเมื่อก่อนเป้าหมายแก้ไขปัญหาก็ได้ กลุ่มเป้าหมายจะประทับใจเรา แล้วจะเป็นเหตุให้กับสินค้าของเรา โดยการบอกต่อว่าสินค้าของเราดี มีประโยชน์ อีกทั้งกลุ่มเป้าหมายยังแชร์ Content ของเรากับคนอื่น เมื่อ Content ถูกแชร์มากๆ ทำให้เกิดเป็นไวรัล Content ได้ ทีนี้เราลองมาวิเคราะห์ดูกันว่าจริงๆ แล้ว การทำคอนเทนต์เขาทำกันอย่างไรให้เกิดความน่าสนใจ เราสามารถแบ่งการทำคอนเทนต์ที่ทำให้สนใจมี ดังนี้

1. **เรื่องราวดราม่า** หนึ่งดราม่า รูปภาพดราม่า บทความดราม่า เรื่องราวดราม่า มักจะทำให้คนสนใจ อ่าน ฟัง ดู ติดตาม มากกว่าเรื่องราวธรรมดาๆ ไป สำหรับผมชอบโฆษณาของไทย ประกันชีวิต มักเอาเรื่องราวความรักของ พ่อ และแม่ มานำเสนอ บางครั้งผมดูไปน้ำตาคลอไป ซึ่งไม่ใช่ผมคนเดียวที่เห็นแล้วน้ำตาคลอหลายๆ คนเห็นก็ต้องน้ำตาคลอแบบผม

2. **เรื่องราวที่ ตลก และสนุกสนาน** สังคมไทยชอบเรื่องตลก และสนุกสนาน สังคมไทยไม่นิยมความเครียด เราจะสังเกตเห็นว่าตลกเมืองไทยยังขายได้ เช่น หนังสือตลก ทอล์คโชว์ เดี่ยวไม่ใคร่โฟน คณะตลก เป็นต้น ยังทำรายได้ และทำกำไรได้อย่างเป็นกอบเป็นกำ ในสังคมไทย การนำเสนอคอนเทนต์ที่ตลก และสนุกสนานจะทำให้ลูกค้าจดจำแบรนด์ได้ง่ายขึ้น และรวดเร็วขึ้น สำหรับแบรนด์ใหม่ และแบรนด์เก่า ก็ยิ่งย้ำเตือนความทรงจำได้เป็นอย่างดี

3. **เรื่องราวแบบข่าวหน้า 1 ในหนังสือพิมพ์** ข่าว อุบัติเหตุ ความรุนแรง อาชญากรรม ปล้น ฆ่า ช่มชู้ ผู้คนมักสนใจมากกว่าข่าวปกติ ดังเราจะสังเกตเห็นตามหน้าหนังสือพิมพ์หน้า 1 มักจะลงเรื่องราวพวกนี้ เพื่อจูงใจให้ผู้อ่านซื้อหนังสือพิมพ์ และอยากอ่านเนื้อหารายละเอียดภายในหนังสือพิมพ์ แต่ก็ต้องระวัง และกลั่นกรองว่า เราจะเสนอในแง่มุมไหนหรือนำแง่มุมไหนมานำเสนออย่างสร้างสรรค์ ไม่ใช่เชิงทำลาย

4. **เรื่องราวประวัติศาสตร์หรือย้อนอดีต** เป็นอีกรูปแบบที่นักการตลาดออนไลน์นำมาใช้กันมาก เล่าถึงต้นกำเนิด การก่อตั้ง ย้อนไปเป็นร้อยสองร้อยปีไปแล้วก็มี การขายประวัติศาสตร์หรือย้อนอดีตความเป็นไปความเป็นมาที่เกี่ยวข้องกับสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการของเราจะทำให้ผู้บริโภคหรือลูกค้า สนใจอยากที่จะฟังเรื่องราวเหล่านั้น

ดังนั้น เราต้องสร้างคอนเทนต์ที่ดี ที่น่าสนใจ ที่มีความแตกต่าง เพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าท่านอยากประสบความสำเร็จในการตลาดออนไลน์ เพราะคอนเทนต์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอันมากในการทำตลาดในรูปแบบต่างๆ ไม่เว้นแม้กระทั่งการทำตลาดออนไลน์