

ครบเครื่องเรื่องการตลาดออนไลน์

พ.ดร.สุทธิชัย วัฒนโรจน์

อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย ม.เทคโนโลยี
www.dr.suthichai.com

การตลาดออนไลน์ถือว่าเป็นที่นิยม และขยายตัวอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับการเติบโตของโทรศัพท์มือถือ และระบบเชื่อมโยงของอินเทอร์เน็ต ซึ่งคนที่จะทำมาค้าขายได้ในยุคปัจจุบันจำเป็นจะต้องเรียนรู้การขายผ่านช่องทางดังกล่าว ตัวอย่างเช่น ในอดีตเราต้องมีร้านอาหาร ร้านขายไอติม ร้านขายของ โรงแรมหรือสถานที่พักอยู่ใกล้กับถนนใหญ่หรือในตัวเมือง แต่เดี๋ยวนี้เราจะเห็นว่าสถานที่ต่างๆ ที่กล่าวมา ไม่มีความจำเป็นจะต้องอยู่ใกล้ถนนใหญ่หรือในตัวเมืองอีกต่อไป บางแห่งอยู่ในหมู่บ้าน ผู้ซื้อก็ตามเข้าไปซื้อ เพราะสามารถเดินทางตาม GPS หรือเสิร์ชเอนจิน (Search Engines) ตามหาสถานที่ต่างๆ ได้ อย่างง่ายดาย

การตลาดออนไลน์จึงเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่มีความจำเป็น และมีความสำคัญจะต้องเรียนรู้ของคนในยุคปัจจุบันโดยเฉพาะบุคคลที่อยู่ในแวดวงของนักการตลาด ซึ่งจะต้องเรียนรู้สิ่งต่างๆ เป็นพื้นฐาน เช่น

เสิร์ชเอนจิน (Search Engines) หมายถึง ระบบการค้นหา ที่ออกแบบเป็นเครื่องมือในการสืบค้นข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น สถานที่ สินค้า บริการ องค์กร ความรู้ ข่าวสาร ฯลฯ ซึ่งมีอยู่หลายค่าย เช่น

Google (www.google.com) – มีความนิยมเป็นอันดับหนึ่งของโลก เกือบทุกประเทศใช้กัน รวมทั้งประเทศไทยด้วย

Bing (www.bing.com) – ของบริษัท Microsoft ซึ่งถือว่าเป็นคู่แข่งกับ Google โดยตรง

Yahoo (www.yahoo.com) – ถูกซื้อกิจการโดย Bing (จาก Microsoft) เพื่อใช้เป็นฐานแข่งกับ Google

Ask.com (www.ask.com) – เป็นเว็บไซต์ที่ ถาม และตอบ มากกว่าการค้นหาแบบ How-to

Baidu (www.baidu.com) – Search Engine ที่ประเทศจีน นิยมกันมีลักษณะการค้นหา คล้ายกับ Google

และการตลาดออนไลน์ คือ อะไรกันแน่ เรามาทำความเข้าใจกันครับ

การทำ SEO ย่อมาจาก Search Engine Optimization และทำไมเราต้องทำ SEO ?

การทำ SEO เพื่อให้เว็บไซต์ของเราได้ติดอันดับที่ดีขึ้น และถ้าเป็นอันดับที่ 1 ได้ยิ่งดี โดยการใช้ Keyword สำคัญๆ ในการถูกค้นหา หากติดอันดับที่ 1 ในเสิร์ชเอนจิน (Search Engines) ก็ยิ่งทำให้คนรู้จัก และซื้อสินค้าและบริการของเรามากยิ่งขึ้น เช่น ลูกค้าค้นหาใน Google แล้วเจอเราอยู่อันดับที่ 1 เราก็มีโอกาสได้ขายสินค้า บริการของเรา มากกว่าคู่แข่งที่ติดอันดับ 30 เป็นต้น

Search



Online Marketing หรือ การตลาดออนไลน์ คือ การประชาสัมพันธ์ และการโฆษณาในสื่อออนไลน์หรือในโซเชียลมีเดีย เพื่อให้สินค้า บริการ องค์กร เป็นที่รู้จัก และทำให้มีลูกค้าอยากซื้อสินค้า บริการ ของเรามากยิ่งขึ้น หากเราต้องการทำการตลาดออนไลน์ เราต้องทราบสิ่งเหล่านี้หรือตอบคำถามเหล่านี้ให้ชัดเจนเสียก่อน เช่น

1. กลุ่มเป้าหมายของเราคือใคร เพื่อจะได้ยิงโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
2. เราต้องมีเว็บไซต์ หรือหน้าร้านออนไลน์เป็นของตนเอง เพราะลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง
3. เราจะขายออนไลน์โดยใช้เครื่องมือไหน เพราะปัจจุบันมีเครื่องมือออนไลน์มากมาย เช่น เปิดเพจร้านค้า โฆษณา facebook เปิดช่องยูทูป โฆษณา youtube เปิดแอดทวิตเตอร์ โฆษณา twitter เปิดร้านขายของในไอจี โฆษณา Instagram เป็นต้น
4. หาช่องทางติดต่อให้ลูกค้าติดต่อได้ เช่น E-mail เบอร์โทรศัพท์ Facebook messenger, Line เป็นต้น
5. เราสามารถขายผ่านช่องทาง MarketPlace อย่าง ขายของออนไลน์ ใน Shopee ขายของออนไลน์ ใน Lazada ซึ่งทำให้เสียเงินลงทุนน้อย และประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่าย เนื่องจากเป็นทั้งแหล่งที่ผู้ซื้อและผู้ขายได้มาเจอกัน

6. ท่านจะมีวิธีการชำระเงินอย่างไร ซึ่งปัจจุบันไม่ใช่เรื่องยาก เนื่องจากเรามีระบบเก็บเงินผ่านออนไลน์

7. พยายามสร้างความแตกต่างเพราะการทำอะไรเหมือนกันโลกไม่จำ แต่การกล้าแตกต่างจะทำให้คนหรือลูกค้าเกิดความสนใจในตัวเราได้

8. หมั่นสร้างแคมเปญหรือกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง คนเดินเร็วอาจจะแพ้คนที่เดินช้าก็ได้ ถ้าคนเดินช้าเดินอย่างสม่ำเสมอ ไม่หยุด แต่ถ้าคนเดินเร็ว เดินๆ หยุดๆ เหมือนนิทานเรื่องเต่ากับกระต่าย ดังนั้นจงสม่ำเสมอ ออกโฆษณา ออกประชาสัมพันธ์ ออกกิจกรรม ลด แลก แจก แถม อย่างสม่ำเสมอ

9. จงพยายามสร้างลูกค้าขาจรให้เป็นขาประจำให้ได้ การซื้อซ้ำทำให้เราเกิดกำไร เพราะไม่ต้องเสียเวลาไปหาลูกค้าใหม่ ลงทุนโฆษณาเพราะลูกค้าเก่ามีความสำคัญเป็นอันมาก นักการตลาดหลายคนหาแต่ลูกค้าใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา โดยลืมรักษาสถานลูกค้าเก่า ดังนั้น ข้อความข้างต้นจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการทำการตลาดออนไลน์ให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งนักการตลาดจำเป็นจะต้องมีการปรับตัว ปรับเปลี่ยนความคิด ตามสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา เพราะกลยุทธ์การตลาดสมัยหนึ่ง เราอาจใช้ได้ผลแต่ถ้านักกลยุทธ์การตลาดเก่าๆ มาใช้ในยุคนี้อาจจะไม่ได้ผล นักการตลาดสมัยใหม่จึงต้องปรับเปลี่ยนตนเอง หากไม่เปลี่ยนก็อาจจะพ่ายแพ้กับคู่แข่งในที่สุด