



การตลาดยุคใหม่ ต้องให้ลูกค้ามีส่วนร่วม

พศ.ดร.สุทธิชัย บัณฑิตโรจน์

อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย ม.พะเยา

www.drsuthichai.com

4. ทำให้ลูกค้าเกิดการแนะนำผลิตภัณฑ์แก่ผู้อื่นหรือเพื่อนฝูง คนรู้จัก ซึ่งทำให้อุบัติการณ์เกิดการเติบโต และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

สำหรับองค์ประกอบของการมีส่วนร่วมของลูกค้าประกอบไปด้วย

1. **ควรมีการหาข้อมูลของลูกค้า** คือ หาความต้องการ ความจำเป็นในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของลูกค้า และมีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า

2. **ควรมีการพัฒนาสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า** คือ การหาช่องทางในการติดต่อกับลูกค้า เริ่มต้น พัฒนา รักษา ความสัมพันธ์กับลูกค้า

3. **ควรมีการสื่อสารระหว่างกัน** ผ่านช่องทางต่าง ๆ มีการติดต่อสื่อสาร มีการโต้ตอบ แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ระหว่างตัวลูกค้ากับองค์กร เช่นทางเว็บไซต์มีการนำเสนอเนื้อหาหรือคอนเทนต์ที่ดี และเปิดช่องทางการสื่อสารกับลูกค้า ทั้งนี้มีเครื่องมือ

วกเราคงเคยได้ยินศัพท์ทางการตลาด การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ : CRM (Customer Relationship Management) ซึ่งโลกยุคปัจจุบันที่เต็มไปด้วยการสื่อสารผ่านเครื่องมืออินเทอร์เน็ต ผ่านบล็อก ผ่านโซเชียลเน็ตเวิร์ก ด้วยการถ่ายรูป การแสดงความคิดเห็น วิดีโอ ผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้ง Twitter, IG, Facebook, YouTube และอะไรต่าง ๆ อีกมากมายทั้งปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นภายในอนาคตข้างหน้า

ซึ่งเครื่องมือต่าง ๆ ในยุคปัจจุบัน และอนาคต เราจะได้เห็นได้ว่าเป็นการสื่อสาร 2 ทาง ทั้งผู้ส่ง และผู้รับ กล่าวคือ ผู้ส่ง และผู้รับสามารถสื่อสารตอบโต้กันได้ โดยปัจจุบันทันใจ ดังนั้น การทำการตลาดยุคใหม่ **จึงต้องเปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วม** เพื่อให้ทำให้เกิดความสัมพันธ์ต่อกัน ทำให้เกิดประสบการณ์ ทำให้เกิดความเข้าใจในตัวสินค้า บริการ และตัวขององค์กรมากยิ่งขึ้น

การมีส่วนร่วมของลูกค้า มีผลดีอย่างไร
คำตอบคือ

1. ทำให้เกิดการเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์หรือบริการได้อย่างต่อเนื่อง

2. ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการ และองค์กร ซึ่งทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กร ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรดียิ่งขึ้น

3. ทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ผลิตภัณฑ์หรือบริการ กล่าวคือมีการซื้อซ้ำ



อีกหลายเครื่องมือที่สามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็น Facebook, Line, Social Media เป็นต้น

4. ควรมีความเข้าใจความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้า คือ ควรวิเคราะห์ว่าลูกค้ามีความต้องการอะไรหรือคาดหวังจะได้อะไรจากผลิตภัณฑ์และบริการของเรา

5. ควรมีรางวัลของช่วยเหลือของขวัญของสมนาคุณ ของแถม ของแจกแก่ลูกค้าบ้างหากลูกค้าตอบคำถามร่วมสนุกมีส่วนร่วม อาจต้องลงทุนแจกให้กับลูกค้าเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าอยากมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น

6. ควรดึงดูดลูกค้าด้วยความแตกต่าง ปัจจุบันลูกค้าอยู่ทุกที่ อยู่ทุกหนทุกแห่ง เราควรทำให้เกิดความแตกต่าง เพราะถ้าทำเหมือนกับองค์กรอื่นหรือบริษัทอื่น ๆ ลูกค้าจะขาดความสนใจ จึงต้องนำเสนอสิ่งต่าง ๆ ขององค์กรหรือบริษัทของเราเพื่อให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ใหม่ ๆ แปลก ๆ และดึงดูดลูกค้าเข้ามาได้มากขึ้น

7. ควรดึงดูดลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเนื้อหา ผลิตภัณฑ์ บริการ สื่อโฆษณา สื่อประชาสัมพันธ์ ดังนั้นการทำการตลาดที่ประสบความสำเร็จ ควรทำอย่างต่อเนื่อง ไม่ควรทำ ๆ หยุด ๆ เพราะความต่อเนื่องจะทำให้ลูกค้าติดตามเราอย่างต่อเนื่องเช่นกัน

เขียนมาถึงตรงนี้ หากใครได้ติดตามบทความทางด้านการตลาดของผม จะเห็นได้ว่าผมได้เสนอเครื่องมือทางการตลาดมากมาย เพราะเครื่องมือทางการตลาดนั้นมีมากเหลือเกินในยุคนี้ ซึ่งหากต้องการประสบความสำเร็จในการเป็นนักการตลาดที่ดีที่เก่ง ก็คงต้องปรับตัวเพราะโลกยุคนี้ มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมาก นักการตลาดที่ดี ที่เก่ง จะต้องมีการปรับตัว และไวต่อการเปลี่ยนแปลง และต้องใช้กลยุทธ์แบบผสมผสานกันมากขึ้น การเปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วม ก็เป็นกลยุทธ์ทางด้านการตลาดอีกกลยุทธ์หนึ่งที่จำเป็นจะต้องมีใน



โลกยุคปัจจุบัน และโลกยุคอนาคต

การเปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วม เราต้องเข้าใจว่ามีผลดีมากกว่าผลเสีย เพราะการเปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมจะทำให้สามารถทำเงินได้มากยิ่งขึ้น ทำให้องค์กรเกิดการใกล้ชิดกับลูกค้ามากขึ้น ทำให้องค์กรปรับกลยุทธ์ทางการตลาดได้รวดเร็วขึ้น เป็นการรักษาลูกค้า ลูกค้าอีกทั้งยังเป็นการบริหารความเสี่ยงได้เป็นอย่างดี

ถามว่าทำไมต้องให้ลูกค้ามีส่วนร่วมมากขึ้น คำตอบ ก็เพราะลูกค้าเป็นคนตัดสินใจซื้อนั่นเอง หากองค์กรหรือบริษัทที่หนึ่ง ไม่เปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วม กับองค์กรหรือบริษัทที่สอง เปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วม ถามว่า ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อสินค้าขององค์กรหรือบริษัทที่หนึ่งหรือที่สอง คำตอบก็คือ แน่นอนลูกค้าย่อมตัดสินใจซื้อกับองค์กรหรือบริษัทที่สอง มากกว่า องค์กรหรือบริษัทที่หนึ่ง นั่นเอง



You're Invited