

# การแข่งขัน ทางการตลาด กับร้านกาแฟ แบรนด์ใหญ่



พ.ศ.ดร.สุทธชัย ปัทมโรจน์

อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย ม.เกษมบัณฑิต

www.drsuthichai.com

ผมได้มีโอกาสได้บรรยายหัวข้อ เกี่ยวกับการตลาดหลายแห่ง เคยมีคำถามจากผู้มาอบรมว่า **เราจะสามารถรับมือกับแบรนด์ใหญ่ ๆ ได้อย่างไร** อย่างล่าสุดมีผู้ประกอบการร้านกาแฟ ถามผมว่า “เราจะรับมือกับ ร้านกาแฟแฟมชอน และ ร้านกาแฟพันธุ์ไทย ได้อย่างไร” เพราะตอนนี้มีร้านกาแฟเกิดขึ้นใหม่ทุกวัน แล้วร้านกาแฟที่มีทุนหนา มีสาขามากมายทั่วประเทศ ก็ลงมาเปิดแข่ง เราจะทำอย่างไรดี

เราต้องยอมรับว่า สถานการณ์ธุรกิจร้านกาแฟในปัจจุบันยังโตได้อีก ยิ่งคนดื่มกาแฟมากขึ้น ร้านกาแฟก็ยิ่งขยายสาขา ยิ่งทำให้ตลาดร้านกาแฟก็ยิ่งโต ดังจะเห็นได้จาก คาเฟ่ อเมซอน จากปัจจุบันปี 2564 มีอยู่มากกว่า 3,400 สาขาทั้งในไทย และต่างประเทศ และอีกไม่กี่ปีก็จะเพิ่มจำนวนขึ้นไปเรื่อย ๆ โดยคาดว่าปี 2568 จะมีคาเฟ่ อเมซอนถึง 5,800 สาขา จึงไม่แปลกใจเลยว่าในปัจจุบันจะมีแบรนด์กาแฟใหญ่ ๆ เกิดขึ้นอย่างมากมาย เช่น ร้านกาแฟอินทนิลของกลุ่มบางจาก, ร้านกาแฟของกลุ่มซีพี ที่มีทั้งทรู คอฟฟี่, กาแฟมวชน, จังเกิล คาเฟ่, ออลคาเฟ่, อราบิทิยา และเบลลิเน เบค แอนด์ บรวิ บาย ซีพีออลล์ เป็นต้น

ในบทความกระผมมีกลยุทธ์ทางการตลาดมาแนะนำครับ เราสามารถเอาชนะทางการตลาดกับร้านกาแฟขนาดใหญ่ได้ดังต่อไปนี้

**1. จงสร้างความแตกต่าง** ซึ่งธุรกิจร้านกาแฟขนาดเล็กสามารถทำได้ง่ายกว่า แบรนด์ใหญ่ เพราะแบรนด์ขนาดใหญ่ ต้องมีกฎระเบียบ การจัดร้านกาแฟ สูตรกาแฟ แบบชุดแต่งกายของพนักงานที่เหมือนกันทุกสาขา เพื่อความเป็นมาตรฐานในเรื่องของการบริการ ซึ่งธุรกิจร้านกาแฟขนาดเล็ก เราไม่ได้ติดกฎระเบียบตรงนี้ เราจึงสามารถสร้างความแตกต่างได้ โดยไม่ต้องไปขอใคร เนื่องจากเราเป็นเจ้าของแบรนด์ เช่น การสร้างความแตกต่างทางด้านรสชาติของกาแฟ การสร้างความแตกต่างทางด้านบริการ (การแต่งชุดแปลก ๆ ใหม่ เปลี่ยนไปเรื่อย ๆ ตามกระแส) การสร้างความแตกต่างในเรื่องของการจัดร้านกาแฟ การสร้างความแตกต่างในเรื่องโปรโมชั่น เป็นต้น

**2. สร้างความจงรักภักดี** ความสัมพันธ์กับลูกค้ามีความสำคัญ ถ้าลูกค้า รักเรา ชอบเรา ประทับใจในร้านกาแฟของเรา ลูกค้าก็อยากจะมาซ้ำ อยากซื้อซ้ำ ยกตัวอย่าง นักการเมือง ไม่ว่าระดับท้องถิ่น ไม่ว่าระดับประเทศ เช่น สส. สว. นายกเทศบาลต่าง ๆ ยังต้องลงพื้นที่ไปสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้เลือก เพื่อให้ได้รับการเลือกตั้งในครั้งต่อไป ไม่ว่าจะไป งานศพ งานแต่งงาน งานขึ้นบ้านใหม่ งานบวชงานเลี้ยงวันเกิด งานทำบุญ ฯลฯ แล้วร้านกาแฟของเราละ เราทำไมไม่สร้างความสัมพันธ์แบบนักการเมืองบ้าง เพราะให้ลูกค้าได้เข้ามาใช้บริการซ้ำ และซื้ออย่างต่อเนื่อง

**3. ความรวดเร็ว** มีความสำคัญในเรื่องของงานบริการ หากว่าร้านกาแฟ ร้านใด ลูกค้าสั่งแล้ว กว่าจะทำเสร็จช้ามาก ๆ ลูกค้าก็จะไม่พอใจ แต่ถ้าร้านกาแฟร้านใด ทำกาแฟออกมาได้อย่างรวดเร็ว ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมากกว่า เพราะลูกค้าไม่ต้องรอนาน และมีลูกค้าจำนวนมากที่ไม่ได้นั่งทานแต่จะสั่งไปกินที่บ้าน กินที่ทำงาน หรือกำลังเดินทางอยู่ในรถก็อยากจิบกาแฟ ถ้าเราทำกาแฟออกมาช้า ลูกค้าก็จะไม่พอใจในงานบริการของเรา ดังนั้น จงหาวิธีหรือหากระบวนการทำงานให้ชงกาแฟออกมาได้อย่างรวดเร็ว

**4. การตลาดออนไลน์ (online marketing)** ยุคนี้ หากต้องการเพิ่มยอดขาย เราจำเป็นต้องพึ่งการตลาดออนไลน์ หากเราทำเองไม่ได้ เราต้องพึ่งเครือข่ายที่เขาทำเป็นอาชีพ ซึ่งอาจจะทำให้กำไรของเราลดน้อยลง (แบ่งเปอร์เซ็นต์หรือแบ่งกำไรให้) แต่ก็สามารถทำให้เพิ่มยอดขายได้มากขึ้นเช่นกัน Grab food, LINE MAN, foodpanda เป็นต้น

**5. รู้จักใช้เทคโนโลยีเข้าช่วย** ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนซื้อเครื่องทำกาแฟ ซึ่งจะทำให้รสชาติ ในแต่ละแก้วมีความเหมือนกัน ไม่แตกต่างกันมากนัก เพราะถ้าหากชงเอง ไม่ใช้เครื่องชงกาแฟที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยก็จะทำให้เกิดการเสียเปรียบในเรื่องของการแข่งขันกับคู่แข่ง อาจจะทำให้ชงกาแฟได้ช้าลง รสชาติไม่คงที่, เครื่องคิดเงินก็สำคัญ หากเป็นร้านเล็ก ๆ ไม่ยอมลงทุนในการวางระบบ ก็อาจจะผิดพลาดในการคิดเงินไม่ว่าทั้งขนม กาแฟ ซึ่งเครื่องคิดเงินก็จะเป็นข้อมูลให้เรารู้ด้วยว่า ขายกาแฟได้กี่แก้ว ต่อวัน ต่อสัปดาห์ ต่อเดือน แต่ถ้าใช้วิธีการจดบันทึกด้วยสมุด ก็จะทำให้เสียเวลา

**6. จงขยายสาขาเมื่อพร้อม** เช่น การสร้างแฟรนไชส์, การลงทุนขยายสาขาเพิ่ม หากต้องการสร้างรายได้ให้มากขึ้นในธุรกิจ

กาแฟ เราจำเป็นจะต้องมีสาขาเพิ่ม ดังเราจะเห็นได้จาก ธุรกิจกาแฟแบรนด์ใหญ่ ๆ มักจะมีสาขาอยู่ทั่วประเทศ ไม่ว่าจะเป็นร้านกาแฟ อเมซอน หรือร้านกาแฟ พันธุ์ไทย การมีสาขาเพิ่มก็จะทำให้เรามีโอกาสขายได้เพิ่มมากขึ้น ยิ่งขายเพิ่มได้มากขึ้นก็จะยิ่งทำให้เราได้กำไร เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน

## 7. จงสร้างแบรนด์ของตนเองให้มีความแข็งแกร่ง

ในเมื่อต้องแข่งขันทางการตลาดกับร้านกาแฟแบรนด์ขนาดใหญ่ ซึ่งร้านกาแฟขนาดใหญ่ เขาสามารถสร้างแบรนด์ให้ยิ่งใหญ่ได้ เราก็ต้องสร้างได้ เพราะแบรนด์ขนาดใหญ่เกิดจากแบรนด์ขนาดเล็ก แล้วค่อย ๆ เติบโตขึ้นอย่างช้า ๆ ไม่ว่าจะเป็นร้านกาแฟอเมซอน และร้านกาแฟพันธุ์ไทย กว่าจะเติบโตได้ขนาดนี้ ก็ต้องมีการเริ่มต้นผ่านการลองผิดลองถูกมาเยอะ โดยเริ่มต้นจากแบรนด์เล็ก ๆ ที่คนไม่รู้จักมาก่อน แล้วค่อยเติบโตขึ้นเป็นลำดับ ดังนั้น ร้านกาแฟของเราหรือแบรนด์ของเราก็สามารถเติบโตได้เช่นกันในอนาคต ซึ่งเราต้องให้ความพยายามในการดูแล รักษา และใช้ความพยายามมากขึ้นในการสร้างแบรนด์ร้านกาแฟของเราให้มีความยิ่งใหญ่

## 8. จงใช้สีให้เป็นพลังในการสร้างแบรนด์ร้านกาแฟ

สีมีส่วนในการสร้างแบรนด์เป็นอย่างดี เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ จะใช้สีม่วง, ธนาคารกรุงไทย จะใช้สีเขียว, ธนาคารออมสิน ใช้สีชมพู, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ใช้สีเหลือง, ธนาคารกรุงเทพ ใช้สีน้ำเงิน และธนาคารกรุงไทย ใช้สีฟ้า ซึ่งการใช้สีสັນในการจัดร้านจะทำให้ร้านกาแฟของเราเกิดพลัง เพราะสีสັນสามารถสื่อสารได้ชัดเจน เข้าใจง่าย ทำให้เกิดการจดจำ แล้วร้านกาแฟของคุณใช้สีอะไรดีครับ....???

สรุป ในบทความนี้ กระผมขอเสนอความคิดเรื่องของการแข่งขันทางการตลาดกับร้านกาแฟแบรนด์ใหญ่หรือกับธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งในการต่อสู้ เรามีความจำเป็นจะต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์

ให้มากขึ้น ดังที่ผมบอกในเรื่องของการสร้างความแตกต่างไม่ว่า บริการ รสชาติ การตกแต่งร้านกาแฟ ซึ่งหากทำได้อย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์ก็จะทำให้การกาแฟได้ดีขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการขนาดเล็กจะต้องมีความคิด ในการวิเคราะห์ ต้องรู้จักต่อยอด มีการวางแผนในการทำงานเป็นอย่างดี จึงจะประสบความสำเร็จในการแข่งขันกับร้านกาแฟแบรนด์ใหญ่ อีกทั้งแนวความคิดเบื้องต้น เรายังสามารถนำไปใช้ในการแข่งขันทางด้านการตลาดกับธุรกิจแบรนด์ขนาดใหญ่ประเภทอื่น ๆ (นอกจากร้านกาแฟ) ได้อีกด้วย

