



การตลาดเชิงสร้างสรรค์

พค.ดร.สุทธิชัย วัฒนโรจน์

อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย ม.พะเยา

www.drsuthichai.com

โลกของการทำธุรกิจทุกวันนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจหรือนักการตลาด ต่างต้องค้นคว้าหาไอเดียใหม่ ๆ เพื่อมาปั้น ธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นด้าน กลยุทธ์ทางการตลาด กลยุทธ์ทางด้านผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์ทางช่องทางการจัดจำหน่าย กลยุทธ์ในการทำโปรโมชั่น ต่างก็ต้องใช้ ความคิดสร้างสรรค์ทั้งสิ้น หรือหลายคนอาจเรียกว่า การสร้างนวัตกรรมทางการตลาด ยิ่งเป็นยุคปัจจุบันก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีสูงยิ่งต้องการความรวดเร็ว ความทันสมัย สิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา

ก่อนอื่นเรามาทำความเข้าใจกับคำ 2 คำกันก่อน คือ คำว่า

ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ซึ่งสามารถใช้งานได้ และมีความเหมาะสม

นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การทำสิ่งใหม่ ๆ เช่น สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ หรือสินค้าใหม่ ๆ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ยังไม่มีใครเคยมีใช้มาก่อน โดยอาจจะมีการพัฒนาดัดแปลงหรือต่อยอดมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยกว่าเดิม

สำหรับแนวทางการสร้างทักษะในด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์นั้น ต้องอาศัยกระบวนการพัฒนาทางด้านความคิดใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาต่อยอด แก้ไขปัญหา รวมถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้าไม่ว่า ทำให้ลูกค้าเกิดความสะดวกรวดเร็ว เกิดความพึงพอใจ ในตัวของสินค้าหรือบริการในเชิงสร้างสรรค์

นักการตลาดที่ดีควรฝึกการเป็น “นักคิดเชิงสร้างสรรค์” ด้วยการไม่พอใจกับสิ่งเดิม ๆ หรือต้องการพัฒนาสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น เช่น ต้องเป็นคนหัดตั้งคำถามว่า “ทำไม” อยู่บ่อย ๆ ตัวอย่าง

ทำไม... อู่ซ่อมรถต้องปิดวันอาทิตย์ทั้งที่วันอาทิตย์หน่วยงานราชการหยุดทำงาน ถ้าเปิดวันอาทิตย์ก็จะทำให้มีลูกค้ามากขึ้น

ทำไม... Minibar - มินิบาร์ คือ ขนมขบเคี้ยว และเครื่องดื่มที่โรงแรมต่าง ๆ จึงขายแพงมาก เพื่อเป็นการบริการลูกค้า น่าจะขายเท่ากับราคาที่ขายใน 7-11

ทำไม... มาม่า ที่มีเส้นสีเหลืองจึงขายดีกว่ามีขาวหรือเส้นขาว แต่ทำไมขายตามร้านขายก๋วยเตี๋ยว เส้นขาว (เส้นใหญ่ เส้นเล็ก เส้นหมี่) จึงขายดีกว่ามีเหลือง (เส้นเหลือง)

ซึ่งผู้ที่เป็นนักการตลาดเชิงสร้างสรรค์ที่ดี และมีหัวใจของการเป็นนักบริการด้วยนั้น ควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. ต้องมีหัวใจของการเป็นผู้ให้มากกว่าเป็นผู้รับ คือ คิดว่า ลูกค้าจะได้อะไรจากเรา มากกว่าต้องการรับเงินจากลูกค้า กล่าวคือ ต้องคิดเป็นผู้ให้ประโยชน์แก่ลูกค้า มากกว่าเป็นผู้รับผลประโยชน์จากลูกค้า

2. ต้องสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้แน่นอน ทำไมลูกค้าต้องซื้อสินค้า เนื่องจากลูกค้ามีปัญหาเลยต้องซื้อสินค้าเพื่อ

Marketer คุ้นเป็นได้

ใช้แก้ไขปัญหานักการตลาดต้องคิดอยู่เสมอว่าทำอย่างไรให้สินค้าของเราแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ดีกว่าเดิม เช่น สะดวกกว่าเดิม รวดเร็วกว่าเดิม ถูกกว่าเดิม เป็นต้น

3. ต้องให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบคำถามได้ นักการตลาดที่มีหัวใจของการบริการ และเชิงสร้างสรรค์จะต้องให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบคำถามได้ หากว่าลูกค้ามีปัญหาหรือเกิดปัญหาขึ้นมา

4. ต้องมีความเป็นมิตร เป็นเพื่อน และเอาใจใส่ลูกค้า หากว่าเรามีความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ลูกค้ามักจะชอบเรา มากกว่า เราทำตัวเป็นศัตรู

การผสมผสานข้อมูลที่ได้รับกับความคิดสร้างสรรค์ เพื่อสร้างการนำเสนอหรือการทำ Personalization มีความสำคัญอย่างมาก เราต้องยอมรับว่า ข้อมูลมีความสำคัญในการกำหนดสิ่งต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นกำหนดการวางแผนกำหนดการออกแบบกำหนดการสื่อสารทางด้านการตลาด รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ ทางด้านการตลาด

ดังนั้น การค้นหา การรวบรวม การสืบคว้า ข้อมูลต่าง ๆ จะทำให้ได้เปรียบคู่แข่ง และจะทำให้เราทราบแนวโน้ม รวมไปถึงเรื่องของพฤติกรรมของผู้บริโภคอีกด้วย

สำหรับการพัฒนาธุรกิจด้วยการวางแผนด้านการตลาด นักการตลาดที่ดีอาจจะต้องมีการประชุมทีม มีการทำ Workshop มีการสื่อสาร เพื่อให้เกิดทิศทางการทำงานร่วมกันให้ทั่วทั้งองค์กร เช่น อาจจะต้องมีการวางแผนสร้างแบรนด์ใหม่ร่วมกัน การสื่อสาร



อย่างไรให้คนในองค์กรเข้าใจกลยุทธ์ทางด้านการตลาดร่วมกัน จะต้องสื่อสารอย่างไรให้ลูกค้าเกิดความสนใจในสินค้า องค์กรของเรา ซึ่งทุกอย่างต้องอาศัยการวางแผนงานร่วมกัน เป็นต้น

การสร้างสรรค์ และนวัตกรรมกับสารสนเทศ เทคโนโลยียุคปัจจุบันเราต้องยอมรับกันว่า สารสนเทศมีความสำคัญ และมีความจำเป็นในการสร้างนวัตกรรม รวมทั้งมีความสำคัญต่อการสร้างสรรค์ธุรกิจให้เติบโต เราจะเห็นได้ว่าบริษัทระดับโลกที่มีความยิ่งใหญ่ มักใช้สารสนเทศ ข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีในการขาย เช่น บริษัทที่มีความเกี่ยวข้องกับโซเชียลมีเดีย ไม่ว่าจะเป็น youtube, Facebook, google, Twitter, Line, Instagram ฯลฯ บริษัทเหล่านี้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วภายในเวลาไม่กี่ปี แต่ประเทศไทยเรายังทำเรื่องเหล่านี้ค่อนข้างน้อยมาก

โดยสรุปที่ผมได้กล่าวมานั้นหรือที่เขียนบทความทางด้านการตลาดอยู่เป็นประจำ เราจะเห็นได้ว่า การทำตลาด คือ การทำศิลปะอย่างหนึ่งของการทำธุรกิจ ซึ่งต้องอาศัยเรื่องของการคิดสร้างสรรค์เข้ามาช่วย เพื่อให้เกิดสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ในการทำธุรกิจ

