



Direct BIZ
ดร.ประสิทธิ์ รัตนพันธ์
คุณ: ผู้บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคใต้ : www.facebook.com/PrasitMK

'รู้จักลูกค้า สร้างความได้เปรียบ'

การแข่งขันทางการตลาดปัจจุบันยุคของ Social Media ได้ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นอย่างเห็นได้ชัด มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ มากมาย โดยการสร้างเรื่องราว (Story) จริงบ้างเกินจริงบ้าง เพื่อตอบสนองต่อมกิลเลส ความอยาก สร้างความต้องการและความพึงพอใจให้กับลูกค้า การทำการตลาดต้องเริ่มต้นที่ลูกค้า ต้องรู้ว่าลูกค้ามีปัญหาอะไร สามารถเอากิจกรรมหรือเรื่องราวทางการตลาดประเด็นใดไปสะกิดต่อมความอยากลูกค้า ซึ่งบางครั้งกลยุทธ์การตลาดสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความอยากโดยไม่รู้ตัว แถมด้วยการยึดเยียดความต้องการซื้อให้ลูกค้าแบบเนียนๆ

กลยุทธ์การตลาดจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้น มีหลายปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นทักษะ เทคนิค หรือศิลปะทักษะในการทำความเข้าใจกับอารมณ์และต่อมความอยากของลูกค้า ตลอดจนการบูรณาการเครื่องมือการสื่อสารทางการตลาดแบบลงตัวอย่างโดนใจลูกค้า ทักษะที่จำเป็นอย่างหนึ่งซึ่งจะช่วยให้การตลาดประสบความสำเร็จคือ ทักษะการวิเคราะห์ ทำความเข้าใจหรือการอ่านใจลูกค้า ต้องเรียนรู้เทคนิคยุทธวิธีในการวิเคราะห์ลูกค้าและการบริหารจัดการกับลูกค้า เพื่อสร้างโอกาสแห่งความสำเร็จ และเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า จนสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้

การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อให้รู้ว่าลูกค้าเป็นใคร มีความต้องการและคาดหวังจะได้รับประสบการณ์ในการใช้สินค้าและบริการแตกต่างกันอย่างไร หรือมีทัศนคติในการใช้สินค้าและบริการเป็นอย่างไร ลูกค้าแต่ละกลุ่มมีกระบวนการตัดสินใจหรือพฤติกรรมในการซื้ออย่างไร เพื่อที่จะได้หาทางตอบสนองความต้องการและมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าในทุกๆ ขั้นตอนของการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ จะต้องศึกษาถึงแนวโน้มทางด้านสังคมวัฒนธรรมที่จะส่งผลกระทบต่อประสบการณ์และพฤติกรรมของลูกค้า รวมถึงการศึกษาคู่แข่งขันว่าสามารถสร้างประสบการณ์และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีหรือด้อยกว่า ข้อมูลเหล่านี้จะสามารถทำให้เข้าใจถึงประสบการณ์และความต้องการของลูกค้า ตลอดจนเข้าใจแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์และพฤติกรรมของลูกค้าได้

การวิเคราะห์ลูกค้าที่ดี ต้องเข้าใจถึงกลุ่มลูกค้า ด้วยช่องทางที่หลากหลายเพื่อใช้ในการบริหารลูกค้าประเภทต่างๆ ที่ความแตกต่างกัน จนสามารถรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าและครองใจลูกค้าได้ ทำให้ลูกค้าอยู่กับเรายาวนาน ภายใต้สถานการณ์ที่ลูกค้ามีทางเลือกอย่างหลากหลาย และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอยู่ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง การวิเคราะห์ลูกค้าเป็นข้อได้เปรียบประการหนึ่งของธุรกิจ ซึ่งต้องมีความใกล้ชิดกับลูกค้าเพราะเป็นลักษณะของการนำเสนอขายโดยตรงกับกลุ่มลูกค้า และต้องให้ความสำคัญ ดูแลลูกค้าอย่างทั่วถึง ถ้าสามารถวิเคราะห์ลูกค้าได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ก็จะเป็นตัวช่วยให้สามารถกำหนดทิศทาง กลวิธี และนำเสนอรูปแบบของกลยุทธ์การตลาดให้ลูกค้าได้รับรู้ถึงคุณค่า สร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้สินค้าและบริการ จนทำให้เกิดความพึงพอใจและตัดสินใจซื้อ ซื้อมั้ยซื้ออีก หรือบอกต่อคนอื่นให้มา

ข้อด้วย

ซึ่งการศึกษา วิเคราะห์และทำความเข้าใจลูกค้า สามารถใช้หลักการง่ายๆ โดยเริ่มต้นด้วยการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้ชัดเจน แคบแต่ต้องลึก ต้องรู้จัก เข้าใจจริงถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้สามารถกระตุ้นการตัดสินใจของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและง่ายขึ้น นอกจากนี้ ถ้าหากทราบความรู้สึกของลูกค้าหลังจากซื้อสินค้าหรือบริการก็จะช่วยให้สามารถปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอและพัฒนาสินค้าหรือบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น “ทำความเข้าใจในความต้องการ รู้ถึงปัญหา และเรียนรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าอย่างแท้จริง สม่่าเสมอ ก็จะทำให้ธุรกิจมีความได้เปรียบ ความสำเร็จก็จะอยู่ไม่ไกลเกินฝัน”

