

กลยุทธ์สร้างความภักดีโดยสุนทรียศาสตร์เพื่อเพิ่มยอดขาย ร้านอินเทอร์เน็ตสปอร์ต

Strategies to Build A Store Loyalty for Intersport Sales Increase

พงศกร ภาควิชย์ (Pongsakorn Pakawanich)*

ปิยไฉญ รัตนพันธ์ (Pinyo Rattanaphan)**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาข้อมูลที่เป็นประสบการณ์ด้านบวก มาใช้วางแผนกลยุทธ์ และเพิ่มยอดขายให้กับร้านอินเทอร์เน็ตสปอร์ต จากการนำกลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติใช้ โดยวิธีสุนทรียศาสตร์กลุ่มตัวอย่าง 50 คน แล้วจึงนำข้อมูล ที่ได้มาวิเคราะห์สออาร์ และวาดฝันแนวทางของธุรกิจ ออกแบบกลยุทธ์และแผนงาน แล้วมอบหมายหน้าที่ให้ผู้รับผิดชอบนำแผนงานไปปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ผลการศึกษา พบว่า ประสบการณ์ด้านบวกที่ทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าซ้ำ คือ การให้บริการของพนักงานขาย เงื่อนไขในการซื้อสินค้าไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนลด หรือเรื่องเครดิต อธิปไตยของเจ้าของร้าน ความหลากหลายของสินค้า รวมไปถึง เรื่องการส่งมอบที่รวดเร็วตรงเวลา ซึ่งจากผลที่ได้สามารถนำมากำหนดกลยุทธ์ คือ กลยุทธ์สร้างความภักดี และเมื่อนำกลยุทธ์ลงไปสู่ขั้นตอนการปฏิบัติได้ทำการกำหนด แผนงานที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้กลยุทธ์สามารถบรรลุเป้าหมาย และมีการกำหนด ตัวชี้วัดโดยการใช้เครื่องมือ บาลานซ์สกอร์การ์ด ตัวชี้วัด คือ ยอดขายของ ร้านอินเทอร์เน็ตสปอร์ต โดยมีเป้าหมาย คือ มียอดขายเพิ่มขึ้น 15 % ซึ่งได้ทำการขยาย

*นักศึกษาลัทธิศาสตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**อาจารย์ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผลเป็นระยะเวลา 1 เดือน ระหว่างวันที่ 1 ถึง 31 มีนาคม 2558 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมีนาคม 2557 พบว่า มียอดขายเพิ่มขึ้น อยู่ที่ 42.54% ซึ่งสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

คำสำคัญ : สุนทรียศาสตร์ กลยุทธ์สร้างความภักดี เพิ่มยอดขาย

Abstract

The objectives of this study was to find positive experience data to create strategies for sale increasing of Inter Sport Store. The study applied Appreciative Inquiry by interviewing 50 people, and analyzed the information by SOAR analysis. Then dreamed the business, designed Strategy and Planning, and finally set assignment for those strategy responsible. The study found positive experience that made buying tendency were service of sales, conditions in purchasing of items ; discount or credit, friendly owner, variety of items and on time delivery. From the result, strategies were defined to build Store Loyalty strategy. Then using Balance Scorecard to apply the strategies for operating to increase sale amount of Inter Sport Store. The sale amount target increased 15 percent from the 1- 31 March 2015 which was 42.54 percent sale increasing when compared to March 2014.

Keywords : Appreciative Inquiry, Strategies To Build A Store Loyalty, Sales Increase

บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นค่านิยม แนวคิด ในการซื้อ อีกทั้งเทคโนโลยีในด้านต่างๆ ที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการดำรงชีวิต ส่งผลต่อพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า ที่คาดหวังในด้วสินค้าและบริการมากขึ้น

ทั้งในด้านของมูลค่า ความแตกต่างของสินค้า และความเร็วในการตอบสนอง ทำให้ผู้ประกอบการต้องปรับตัวตามความต้องการให้สามารถตอบสนองให้กับลูกค้า เพื่อสามารถดำเนินธุรกิจให้อยู่รอดได้ในปัจจุบัน

ร้านอินเตอร์ สपोर्ट เป็นร้านที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการขายเสื้อผ้า กีฬา อุปกรณ์กีฬา สินค้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดแข่งขันกีฬา ชูดนักเรียน นักศึกษา ชุดเครื่องแบบราชการ ทั้งปลีกและส่ง เริ่มดำเนินธุรกิจในปี 2536 เป็นต้นมา ปัจจุบันตั้งอยู่บ้านเลขที่ 631/111-2 ถนนชัยประสิทธิ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจได้พบปัญหาในเรื่องของยอดขายที่ลดลง เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของคู่แข่งโดยมีร้านค้าเปิดเพิ่มขึ้นในพื้นที่ตัวเมือง ทำให้ร้านค้าที่ขายเสื้อผ้า และอุปกรณ์กีฬามีทั้งหมด 9 ร้านค้า โดยจากการเพิ่มขึ้นของคู่แข่งรวมถึงปัจจัยต่างๆ ทางเศรษฐกิจ ที่ส่งผลให้ยอดขายของร้านอินเตอร์ สपोर्ट ลดลงซึ่งการลดลงของยอดขายที่พบ เป็นผลจากการแข่งขันที่สูงขึ้นรวมไปถึงปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อร้านค้า

กระบวนการสุนทรียสาธก คือ กระบวนการศึกษาค้นหาร่วมกันเพื่อค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดในตัวคน ในองค์กรหรือของโลกที่อยู่รอบตัวของเรา ซึ่งขึ้นอยู่กับสมมติฐานที่ว่าในทุกกระบวนการล้วนมีเรื่องราวดีๆ ที่สามารถก่อให้เกิดแรงบันดาลใจที่ยังไม่มีใครนำมาขยายผลและมีมากพอ (ภิญโญ รัตนาพันธุ์, 2552) ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์และประยุกต์เข้ากับทฤษฎีต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ โดยสอบถามถึงสิ่งที่เป็นจุดเปลี่ยนที่ทำให้ประทับใจ หรือประสบการณ์ดีๆ ที่ได้รับทำให้สามารถรับรู้ถึงปัจจัยความสำเร็จที่เป็นจุดแข็งของธุรกิจได้อย่างชัดเจน

จากปัญหาที่ร้านอินเตอร์ สपोर्ट พบอยู่ในปัจจุบันจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจในการศึกษาเพื่อเพิ่มยอดขายโดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธกในการศึกษาเพื่อกำหนดกลยุทธ์ให้กับร้านอินเตอร์ สपोर्ट ในการแก้ไขปัญหาของยอดขายที่ลดลง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อค้นหาข้อมูลที่เป็นประสบการณ์ด้านบวกมาใช้วางแผนกลยุทธ์
2. เพื่อเพิ่มยอดขายให้กับร้านอินเตอร์ สपोर्ट จากกรรณากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

ปฏิบัติ

ขอบเขตของการศึกษา

1. ประชากร เป็นลูกค้าที่เคยมาซื้อสินค้าที่ร้านอินเทอร์เน็ตสปอร์ต จังหวัดชัยภูมิ
2. กลุ่มตัวอย่าง เป็นลูกค้าที่เคยมาซื้อสินค้าที่ร้านอินเทอร์เน็ตสปอร์ต จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 50 คน
3. ตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ได้แก่
 - 3.1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - การปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่ได้จากการใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์
 - 3.2) ตัวแปรตาม ได้แก่
 - พฤติกรรมการซื้อสินค้าของลูกค้า
4. ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2557 - 31 มีนาคม 2558

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องกลยุทธ์สร้างความภาคภูมิใจโดยสุนทรียศาสตร์เพื่อเพิ่มยอดขายร้านอินเทอร์เน็ตสปอร์ตได้ดำเนินการศึกษาโดยใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์เข้ามาดำเนินการในรูปแบบของ Whole-system 4-D Dialogue นั่นคือสมาชิกในองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียบางราย เข้าร่วมกระบวนการ 4-D ซึ่งจะเกิดขึ้นในหลายๆ สถานที่ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง (ภิญโญ รัตนาพันธุ์, 2552) โดยกระบวนการดังกล่าวมีลักษณะเป็นผังงาน ดังนี้ (ภาพที่ 1)

1) กระบวนการค้นหา (Discovery) โดยได้ทำการตั้งคำถามในเชิงบวกว่าอะไรเป็นจุดเปลี่ยนที่ทำให้ลูกค้า เข้ามาซื้อสินค้าหรือเข้ามาใช้บริการที่ร้านนี้อีกครั้ง ซึ่งใช้คำถามเพื่อหาคำตอบจากประสบการณ์ด้านบวกของลูกค้าว่า สาเหตุใดลูกค้าจึงตัดสินใจกลับมาซื้อสินค้าซ้ำ เพราะเมื่อทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าและตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความภาคภูมิใจต่อร้านค้า โดยสัมภาษณ์ลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าที่ร้านอินเทอร์เน็ตสปอร์ต ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 50 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้า ใช้การสุ่มแบบไม่เจาะจงจากกลุ่มประชากร จากนั้นจึงวิเคราะห์ SOAR Analysis เพื่อที่จะหาจุดแข็ง โอกาส แรงบันดาลใจ และผลลัพธ์เชิงบวกที่อาจเกิดขึ้น

2) การวาดฝัน (Dream) คือ การคาดการณ์ต่อจากสิ่งที่พบเจอ โดยคาดการณ์ว่าอนาคตจะดำเนินธุรกิจต่อไปอย่างไร เมื่อกำหนดออกมาได้แล้วนั้น สิ่งที่ได้ออกมาคือ วิสัยทัศน์ใหม่เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ

3) การออกแบบ (Design) แนวทางการดำเนินงานสามารถเกิดขึ้นได้ในขั้นตอนการออกแบบ โดยทำการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในโดยใช้การวิเคราะห์สี่สออาร์ หลังจากนั้นจึงทำการกำหนดกลยุทธ์และแผนงานเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

4) การมอบหมาย (Destiny) เป็นการกำหนดบทบาทหรือหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในแผนงานต่างๆ ได้ดำเนินการตามแนวทางกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ การมอบหมายงานที่ชัดเจนในส่วนนี้ จะทำให้การปฏิบัติงานตามแผนงานเกิดความชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

หลังจากที่ได้แนวทางในการดำเนินธุรกิจรวมทั้งแผนงานภายใต้แนวทางกลยุทธ์ที่กำหนดไว้แล้ว จึงทำการขยายผลเป็นระยะ 31 วัน ตั้งแต่วันที่ 1 – 31 มีนาคม 2558 โดยขยายผลกับกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าเพื่อสังเกตผลที่ได้จากการใช้กระบวนการสุนทรียสาธก

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่องกลยุทธ์สร้างความภักดีโดยสุนทรียสาธกเพื่อเพิ่มยอดขายร้านอินเทอร์เน็ต สपोर्ट เกี่ยวกับประสบการณ์ด้านบวกด้วยกระบวนการสุนทรียสาธก มีผลดังนี้

กระบวนการค้นหา (Discovery)

จากการใช้กระบวนการสุนทรียสาธก ใช้คำถามในเชิงบวกถามถึงประสบการณ์ที่ทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าที่ร้านซ้ำประจำที่ร้าน โดยได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าที่ร้านอินเทอร์เน็ต สपोर्ट ทั้งสิ้น 50 คน ผลที่จากการสัมภาษณ์ พบว่า ประสบการณ์ของลูกค้ามี 11 ปัจจัย ซึ่งได้แสดงไว้ในตารางที่ 1 และเมื่อสังเกตถึงจุดร่วมที่โดดเด่นทำให้ค้นพบประเด็นที่เป็นประสบการณ์ด้านบวกของลูกค้าที่มีต่อร้านอินเทอร์เน็ต สपोर्ट ดังนี้

ประเด็นที่ 1 : ทัศนคติของเจ้าของร้าน จากการสัมภาษณ์ลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้า พบว่า ลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้าแล้วประทับใจในทัศนคติของเจ้าของร้าน โดยส่วนใหญ่จะตอบว่า เจ้าของร้านที่มีทัศนคติดีแตกต่างจากร้านอื่น

ประเด็นที่ 2 : การดูแลลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าของพนักงานขาย พบว่า พนักงานขายของที่ร้านอินเทอร์เน็ต สปอร์ต มีความแตกต่างจากร้านอื่นๆ จนเกิดเป็นจุดเปลี่ยนที่ทำให้ลูกค้าเลือกที่จะกลับมาซื้อสินค้าที่ร้านซ้ำอีกครั้ง โดยข้อแตกต่างคือ พนักงานขายของที่ร้านอินเทอร์เน็ต สปอร์ต มีการดูแล เอาใจใส่ลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้า

ประเด็นที่ 3 : การให้ส่วนลดกับลูกค้าทำให้ลูกค้าได้รับความคุ้มค่ามากกว่า จากการสอบถาม ลูกค้าส่วนใหญ่ ตอบว่า เมื่อมาที่ร้านอินเทอร์เน็ต สปอร์ต แล้วได้รับส่วนลดจากทางร้านมากกว่าร้านอื่น และลูกค้าบางคนบอกว่าสินค้าที่ร้าน มีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับเงินที่จ่ายไป

ประเด็นที่ 4 : การจัดหาสินค้าที่รวดเร็วและตรงกับความต้องการของลูกค้า จุดเปลี่ยนที่ทำให้ลูกค้าหลายๆ คน เลือกลับมาซื้อสินค้าที่ร้านอินเทอร์เน็ต สปอร์ต อีกครั้ง เพราะมีความต้องการใช้สินค้าที่กะทันหัน ซึ่งลูกค้าตอบว่าประทับใจการจัดหาสินค้าของทางร้าน เพราะทางร้านสามารถหาสินค้ามาให้ทันกับเวลาที่กำหนด

ประเด็นที่ 5 : ความหลากหลายของสินค้า จากการสอบถามลูกค้าถึงจุดเปลี่ยนที่ทำให้กลับมาซื้อสินค้าที่ร้านซ้ำ มีลูกค้าส่วนหนึ่งบอกว่า เพราะที่ร้านนี้มีสินค้าให้เลือกเยอะกว่า ทำให้เวลาที่เข้ามาซื้อสินค้า สามารถเลือกซื้อ เปรียบเทียบสินค้าได้จนพอใจ อีกทั้งยังมีสินค้าประเภทอื่นที่ใช้ในกิจกรรมเดียวกัน เช่น ถ้วยทอง โล่รางวัล ป้ายไว้นิล ทำให้เวลาเข้ามาที่ร้านนี้แล้ว สามารถเลือกสินค้าได้ครบตามที่ต้องการ ไม่ต้องไปหาซื้อสินค้าอื่น ซึ่งทำให้ประหยัดเวลาในการซื้อสินค้า

ประเด็นที่ 6 : บรรยากาศสถานที่และการจัดร้าน จากการสัมภาษณ์พบว่า จุดที่ทำให้เลือกเข้ามาซื้อสินค้าที่ร้านอีกครั้งเพราะสถานที่ การจัดร้านของที่ร้านอินเทอร์เน็ต สปอร์ต โดยสถานที่มีความกว้างขวางกว่าร้านอื่น ทำให้เวลาที่ลูกค้าเข้ามาเลือกสินค้า สามารถที่จะเดินดูสินค้าภายในร้านได้อย่างสบาย และเข้าถึงสินค้าได้ง่าย

หลังจากค้นพบประสบการณ์ที่ทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าซ้ำที่ร้าน จึงทำการวิเคราะห์ SOAR เพื่อที่จะหาจุดแข็ง โอกาส แรงบันดาลใจ และผลลัพธ์เชิงบวกที่อาจเกิดขึ้น (ภิญโญ รัตนพันธุ์, 2556) ซึ่งข้อมูลที่ได้จะสามารถนำไปใช้ในการออกแบบกลยุทธ์ที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นดังนี้

SOAR Analysis

จุดแข็ง

- 1) มีระบบการสั่งซื้อสินค้าและการจัดส่งที่รวดเร็วและหลากหลาย
- 2) มีการติดต่อกับบริษัทที่ผลิตสินค้าและนำเข้าสินค้าโดยตรงไม่ผ่านคนกลางทำให้ได้สินค้าที่มีต้นทุนต่ำกว่า
- 3) มีการนำสินค้าเข้ามาขายหลากหลายสร้างทางเลือกในการซื้อสินค้าให้กับลูกค้า
- 4) พนักงานมีความชำนาญในงานของตนเอง ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น
- 5) เจ้าของร้านและพนักงานมีการให้คำแนะนำและซักถามถึงความต้องการของลูกค้า
- 6) โครงสร้างธุรกิจไม่ซับซ้อน ทำให้การประสานงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว
- 7) บรรยากาศของร้านมีความเป็นระเบียบ เดินดูสินค้าได้ง่าย
- 8) มีเงื่อนไขการให้ส่วนลดที่สูงกว่าร้านอื่น
- 9) มีการเก็บข้อมูลประวัติของลูกค้าเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าแต่ละคน

โอกาส

- 1) กระแสการออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้น
- 2) สื่อสังคมออนไลน์ทำให้กลุ่มลูกค้ามีบทบาทในการช่วยประชาสัมพันธ์มากขึ้น
- 3) มีสินค้าเหมาะสมกับช่วงฤดูกาล
- 4) มีโอกาสสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าจากการตอบสนองที่รวดเร็ว เพราะพนักงานมีความรับผิดชอบในงานที่รับมอบหมายให้ทันเวลาที่กำหนด

5) มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานจากการแบ่งปันทักษะระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

6) มีโอกาสที่จะเพิ่มรายได้เนื่องจากลูกค้าที่มาซื้อสินค้าเกิดความพึงพอใจ ทั้งในส่วนของความคุ้มค่า การบริการ ทำให้กลับมาซื้อสินค้าซ้ำอีกครั้ง

แรงบันดาลใจ

1) ด้วยบริการที่ดีและการนำเสนอสินค้าที่คุ้มค่า อีกทั้งส่วนของอัธยาศัยของพนักงานและเจ้าของธุรกิจที่มีต่อลูกค้า จะสร้างความพึงพอใจในการเข้ามาซื้อสินค้าหรือใช้บริการให้แก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้ากลับเข้ามาซื้อสินค้าซ้ำอีกและเกิดการบอกต่อแนะนำร้านค้าจนเกิดความภักดีกับตัวร้านค้า

2) การนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพคุ้มค่างับราคาที่ถูกลูกค้าต้องจ่ายไม่มากนัก่าเสนอแก่ลูกค้า จะทำให้ลูกค้าใช้สินค้าได้อย่างคุ้มค่า และเมื่อต้องการซื้อสินค้าเพิ่มก็จะนึกถึงร้านเดิมที่มาซื้อสินค้าไป

3) การเปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงานจะทำให้กระบวนการขายสินค้าและให้บริการตอบสนองลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

ผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

1) ด้วยความเชี่ยวชาญที่เพิ่มขึ้นของพนักงาน จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการขายได้ดียิ่งขึ้น

2) การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าจะทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี และกลับมาซื้อสินค้าซ้ำอีกจนลูกค้าเกิดความภักดีและมีการบอกต่อแก่คนรู้จัก ทำให้ยอดขายเพิ่มสูงขึ้น

กระบวนการวาดฝัน (Dream)

หลังจากค้นพบประสบการณ์ที่ทำให้กลับมาซื้อสินค้าจากกลุ่มตัวอย่างร่วมกับการวิเคราะห์สออาร์ จนได้ผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น จึงนำสิ่งที่ได้มาสานต่อในกระบวนการวาดฝัน เพื่อเป็นทิศทางในการดำเนินธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ เป็นธุรกิจประเภทที่ซื้อขายไป โดยขายเสื้อผ้ากีฬา อุปกรณ์กีฬาที่หายากต่างๆ รวมไปถึงรับปักเสื้อ สกรีนเสื้อตามที่ลูกค้าต้องการ และจำหน่ายสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันกีฬาทุกชนิด

ปัจจัยความสำเร็จ

- 1) ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อตัวสินค้าและกระบวนการขายสินค้า
- 2) ลูกค้ามีความภักดีต่อร้านค้า
- 3) พนักงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่

วิสัยทัศน์ จะเป็นร้านขายเสื้อผ้าและอุปกรณ์กีฬาที่คนในพื้นที่นึกถึงเป็นร้านแรกเมื่อต้องการซื้อสินค้า

พันธกิจ

- 1) เสนอความคุ้มค่าที่มากกว่าให้กับลูกค้าเมื่อมาซื้อสินค้าที่ร้าน
- 2) สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าเมื่อเข้ามาซื้อสินค้าที่ร้านอินเตอร์สปอร์ต

กระบวนการออกแบบ (Design)

จากการค้นพบประเด็นต่างๆ ที่ทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าซ้ำตามวัตถุประสงค์ข้อแรกรวมถึงการวิเคราะห์เพื่อสิ่งที่จะเกิดขึ้น และกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจในกระบวนการออกแบบแล้ว จึงกำหนดกลยุทธ์เพื่อใช้เป็นแนวทางหลักในการดำเนินธุรกิจ คือ กลยุทธ์สร้างความภักดี โดยจะมุ่งสร้างประสบการณ์ที่ดีในการซื้อสินค้าของลูกค้าเพื่อให้เกิดความภักดีต่อตัวร้านค้า ส่งผลให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าที่ร้านเดิม ซึ่งการสร้างความภักดีจากประสบการณ์ที่ได้รับเป็นสิ่งที่เลียนแบบได้ยากอีกด้วย

หลังจากที่กำหนดกลยุทธ์สร้างความภักดีเป็นแนวทางหลักในการดำเนินธุรกิจได้แล้ว ในการนำกลยุทธ์ไปใช้จะต้องมีการกำหนดแผนกิจกรรมเพื่อนำไปใช้กับลูกค้าร้านอินเตอร์สปอร์ต โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 - 31 มีนาคม 2558 โดยมีแผนกิจกรรมทั้งสิ้น 6 แผนกิจกรรม ดังนี้

- 1) แผนการสร้างทางเลือก ทำเพื่อสร้างทางเลือกในการเลือกซื้อสินค้าให้แก่ลูกค้า
- 2) แผนการดูแลลูกค้าระหว่างซื้อสินค้า เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าที่ร้าน

- 3) แผนส่งเสริมความคุ้มค่า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ทำให้เกิดประสบการณ์ที่ดีเมื่อมาซื้อสินค้าที่ร้าน
- 4) แผนอบรมพนักงาน ดำเนินการเพื่อสร้างมาตรฐานในการกระบวนการขาย
- 5) แผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ทำเพื่อสร้างความสัมพันธ์ รั้วและสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้
- 6) แผนสร้างบรรยากาศในร้าน เพื่อสร้างความสะดวกและความแปลกใหม่ให้กับลูกค้าที่มาซื้อสินค้า

กระบวนการมอบหมาย (Destiny)

หลังจากที่ทำการกำหนดแผนงานภายใต้แนวทางการดำเนินธุรกิจตามกลยุทธ์สร้างความภักดีแล้ว ขั้นตอนถัดมาคือ กระบวนการมอบหมายเพื่อทำกลยุทธ์ที่ได้ไปปฏิบัติ โดยเป็นการกำหนดบทบาทหรือหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในแผนงานต่างๆ ได้ดำเนินการตามแนวทางกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ดังนี้

- 1) การปรับเปลี่ยน จะมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการขายโดยมีการปฏิบัติตามแผนงานที่ใ้วางไว้ โดยเน้นไปที่เรื่องของการสร้างประสบการณ์ดีๆ ให้กับลูกค้าที่เข้ามาซื้อ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อร้านค้าตามกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ เมื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีและแตกต่างเมื่อมาซื้อสินค้า ก็เกิดความภักดีต่อร้านค้ากลับมาซื้อสินค้าประจำ และเกิดการบอกต่อ

- 2) การมอบอำนาจ แบ่งได้ 2 ฝ่าย คือ

- 1) การมอบหมายงานให้กับพนักงาน จากแผนที่ได้กำหนดไว้ จะเห็นได้ว่ามีแผนงานอยู่หลายแผนงาน ที่เป็นความรับผิดชอบของพนักงาน การจะมอบอำนาจในการทำงานให้กับพนักงานนั้นจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมของพนักงานเสียก่อน โดยได้ทำการอบรมเพื่อให้พนักงานสามารถเปิดการขายและนำเสนอความคุ้มค่าให้กับลูกค้า รวมไปถึงการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าที่ร้าน เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความภักดีต่อร้านค้า ซึ่งจะส่งผลถึงยอดขายที่เพิ่มขึ้น โดยแผนงานส่วนของพนักงานมีดังนี้

1.1) แผนการสร้างทางเลือก ทำเพื่อสร้างทางเลือกในการเลือกซื้อสินค้าให้แก่ลูกค้า โดยเป็นการตอบสนองด้านความหลากหลายของสินค้า พนักงานจะมีหน้าที่รับข้อมูลจากลูกค้าว่าลูกค้าต้องการสินค้านั้นในรูปแบบใด จะได้ทำการจัดหาขายเพื่อให้ทางร้านมีสินค้าให้ลูกค้าเลือกได้ตามความต้องการ

1.2) แผนการดูแลลูกค้าระหว่างซื้อสินค้า เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าที่ร้าน ในส่วนนี้ พนักงานขาย 1 คน จะเข้าไปประกบลูกค้า 1 กลุ่ม เพื่อสอบถามความต้องการ นำเสนอข้อมูลของตัวสินค้า จัดหาตัวอย่างสินค้ามาให้ลูกค้าได้เลือก โดยจะเป็นการอำนวยความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้าให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีเมื่อมาซื้อสินค้า

1.3) แผนส่งมอบความคุ้มค่า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยพนักงานจะสอบถามถึงความต้องการและลักษณะการใช้งาน เช่นซื้อไปให้เด็กเล็ก หลังจากนั้นจึงแนะนำสินค้าที่มีความเหมาะสมและมีความหลากหลายทั้งคุณภาพและราคา รวมไปถึงเงื่อนไขต่างๆ ในการชำระเงิน เพื่อให้ลูกค้าได้เลือกสิ่งที่ดีที่สุดเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป

2) การมอบความรับผิดชอบให้กับเจ้าของธุรกิจ ก็จะมีแผนงานที่ต้องปฏิบัติภายใต้แนวทางกลยุทธ์สร้างประสบการณ์ที่ดี ดังนี้

2.1) แผนอบรมพนักงาน เป็นการวางแผนดำเนินงานเพื่อสร้างความพร้อมและมาตรฐานในการกระบวนการขายให้พนักงาน อีกทั้งยังมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากลูกค้าในแต่ละสัปดาห์ โดยในการอบรมพนักงานนอกจากจะทำให้พนักงานมีความพร้อมในกระบวนการขายสินค้าแล้ว ยังได้รับข้อมูลต่างๆ ทั้งเงื่อนไขที่ต้องใช้แนะนำให้กับลูกค้า และคำแนะนำเพื่อใช้ในการปรับปรุงตัวเอง เพื่อให้กระบวนการขายสินค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าเมื่อมาซื้อสินค้า

2.2) แผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยเข้าไปทำความรู้จักกับลูกค้าเพื่อสร้างความสนิทสนม ลดช่องว่างระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ ซึ่งแผนงานนี้จะทำให้สามารถทราบถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละคนได้ ทำให้ตอบสนองลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลถึงความพอใจและประสบการณ์ที่ลูกค้าจะได้รับเมื่อมาซื้อสินค้า

2.3) แผนสร้างบรรยากาศในร้าน เป็นการออกแบบวางแผนผังในการจัดร้านเพื่อสร้างความสะดวกและความแปลกใหม่ให้กับลูกค้าที่มาซื้อสินค้า โดยการจัดร้านจะเน้นให้ลูกค้าเข้าถึงตัวสินค้าได้ง่าย ทำให้เกิดความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า

3) การเรียนรู้ ในการที่จะพัฒนาร้านให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจและทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สามารถเรียนรู้ได้จากการพูดคุยแลกเปลี่ยนกับลูกค้าและพนักงาน เพื่อรับรู้ถึงปัญหาหรือข้อผิดพลาดทำให้สามารถปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปในทิศทางที่วางไว้ได้ การรับคำแนะนำหรือคำชมเข้ามาปรับปรุงรวมไปถึงการสังเกตข้อดีแล้วข้อด้อยในธุรกิจตนเองและธุรกิจอื่นๆ แล้วจึงนำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น ทำให้แนวทางในการสร้างความภักดีมีประสิทธิภาพ และส่งผลถึงยอดขายที่เพิ่มขึ้นของธุรกิจซึ่งสามารถดูได้จากภาพที่ 2 ซึ่งพบว่า ผลการปฏิบัติตามกลยุทธ์สร้างความภักดีทำให้มีลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าเพิ่มขึ้นซึ่งส่งผลถึงยอดขาย และเมื่อเปรียบเทียบกับยอดขายก่อนและหลังใช้กลยุทธ์โดยขายผลเป็นระยะเวลา 1 เดือน ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2558 ถึง 31 มีนาคม 2558 พบว่า มียอดขายที่ 1,204,892 บาท เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในปี 2557 ซึ่งไม่ได้ใช้กลยุทธ์สร้างความภักดี พบว่า มียอดขายที่ 845,330 บาท พบว่าการใช้กลยุทธ์สร้างความภักดีทำให้มียอดขายเพิ่มขึ้นถึง 42.54%

ความแตกต่างระหว่างการใช้กระบวนการสุนทรียสาธกกับการดำเนินธุรกิจด้วยวิธีปกติ

หลังจากร้านอินเทอร์เน็ต สปอร์ต ได้ปฏิบัติตามแผนงานภายใต้แนวทางกลยุทธ์สร้างความภักดีตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 2 ซึ่งได้มาจากการใช้กระบวนการสุนทรียสาธก ทำให้ทราบถึงความแตกต่างที่สามารถสร้างเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจากสิ่งที่ค้นพบหลังจากดำเนินธุรกิจร่วมกับการใช้กระบวนการสุนทรียสาธก คือ ประสบการณ์ที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจเมื่อเข้ามาซื้อสินค้าที่ร้านอินเทอร์เน็ต สปอร์ต จนเกิดการซื้อซ้ำ ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่แตกต่างจากการที่ไปซื้อสินค้าจากที่อื่น โดยความแตกต่างที่ค้นพบจากกระบวนการสุนทรียสาธก คือ อธิบายดีของเจ้าของร้านที่มีต่อลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้า การบริการของพนักงานขายในระหว่าง

กระบวนการซื้อสินค้า ความหลากหลายของสินค้า และการตอบสนอง ที่รวดเร็วและตรงเวลา ซึ่งประเด็นต่างๆ เหล่านี้ ล้วนเป็นสิ่งที่สามารถนำมาขยายผลเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และเป็นจุดแข็งที่ค้นพบจากการใช้กระบวนการสุนทรียสาธก อีกทั้งความได้เปรียบจากการค้นพบ โดยการใช้กระบวนการสุนทรียสาธกที่มุ่งสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าสามารถเลียนแบบได้ยากกว่าการตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างเต็มที่

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องกลยุทธ์เพื่อสร้างความภักดีต่อร้านค้า กรณีศึกษาร้านอินเทอร์เน็ต สपोर्ट พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าที่จะกลับมาซื้อสินค้าซ้ำ เพราะได้รับประสบการณ์ที่ดีเมื่อมาซื้อสินค้า โดยสิ่งที่ค้นพบ 6 ประเด็น ดังนี้ คือ อธิบายของเจ้าของร้านค้าค้นพบว่า มีจุดร่วมมากที่สุดถึง ร้อยละ 54 รองลงมา คือ การดูแลลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าของพนักงานขายที่ร้อยละ 46 การให้ส่วนลดกับลูกค้าทำให้ลูกค้าได้รับความคุ้มค่าร้อยละ 30 ความหลากหลายของสินค้าร้อยละ 22 การจัดหาสินค้าที่รวดเร็วและตรงกับความต้องการของลูกค้าร้อยละ 16 สถานที่และการจัดร้านร้อยละ 4 และนำมาวิเคราะห์เพื่อหาผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น คือ การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าจะทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี และกลับมาซื้อสินค้าซ้ำอีก จนลูกค้าเกิดความภักดีและมีการบอกต่อแก่คนรู้จัก ทำให้ยอดขายเพิ่มสูงขึ้น

หลังจากนั้นจึงกำหนดกลยุทธ์เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ โดยใช้กลยุทธ์สร้างความภักดี โดยกลยุทธ์ที่ได้เอ่อกมานี้ เกิดจากการใช้คำถามเชิงบวกถามลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าที่ร้านอินเทอร์เน็ต สपोर्ट และค้นพบจุดร่วมและจุดโดดเด่นตามกระบวนการสุนทรียสาธก โดยเมื่อสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีเมื่อลูกค้ามาซื้อสินค้า ลูกค้าก็จะกลับมาซื้อสินค้าซ้ำและกลายเป็นลูกค้าประจำ ซึ่งกลยุทธ์นี้จะประกอบด้วย แผนงานที่มุ่งสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าทั้งสิ้น 6 แผนงาน โดยแบ่งเป็นความรับผิดชอบของพนักงาน 3 แผนงาน ได้แก่ 1) แผนการสร้างทางเลือก 2) แผนการดูแลลูกค้าระหว่างซื้อสินค้า 3) แผนส่งเสริมความคุ้มค่า และความรับผิดชอบต่อเจ้าของกิจการ 3 แผนงาน ได้แก่

1) แผนอบรมพนักงาน 2) แผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และ 3) แผนสร้างบรรยากาศในร้าน ผลการขยายผลระยะเวลา 1 เดือน ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2558 ถึง 31 มีนาคม 2558 พบว่า มียอดขายเพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมีนาคม 2557 อยู่ที่ 42.54% ตามที่ได้แสดงไว้ในรูปภาพที่ 2 ซึ่งสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

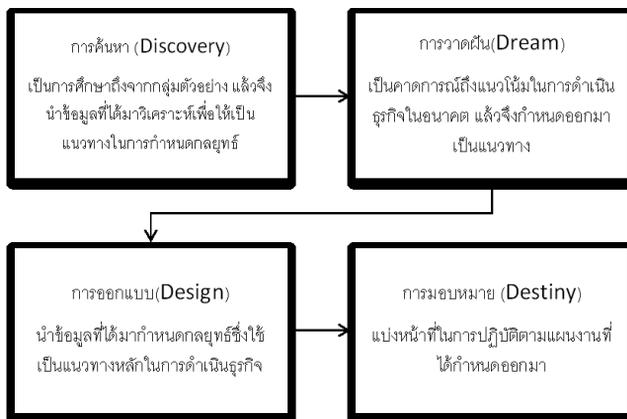
ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับ อรณา สะท้อนเมือง (2555) ที่ได้ศึกษาถึงการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด โดยใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อเพิ่มยอดขายกรณีศึกษา ร้านเมืองทองอะไหล่ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความสัมพันธ์ที่ส่งผลให้ยอดขายดีขึ้น ส่วนเรื่องความหลากหลายของสินค้าตรงกับ ภัสริตา เจริญกิจ (2555) ที่ศึกษาเรื่องการใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อเพิ่มยอดขายและดูแลพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด พบว่า จุดร่วมที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจตัวสินค้าต้องมีความหลากหลายทั้งด้านรูปแบบและราคาสินค้า อีกทั้งต้องมีการเอาใจใส่ลูกค้าจากพนักงานขาย เพราะลูกค้าต้องการข้อมูลต่างๆ ในตัวสินค้า โดยการสร้างประสบการณ์ทางบวกให้กับลูกค้า นั้น จะเป็นการยึดลูกค้าไว้กับธุรกิจไว้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เกรียงศักดิ์ ภูศรีโสม (2555) ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญในการทำธุรกิจในปัจจุบัน เพราะการจัดแผนการตลาดหรือการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า อาจไม่เพียงพอเพราะคู่แข่งก็สามารถปรับตัวตามได้อย่างรวดเร็ว แต่การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าที่มาซื้อสินค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจจนกลับมาซื้อสินค้าซ้ำและเกิดความภักดีต่อร้านค้าขึ้นมา

ข้อเสนอแนะในการศึกษา

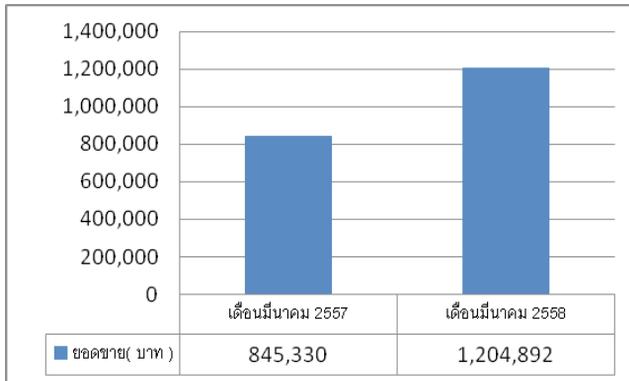
ข้อเสนอแนะและแนวทางศึกษามีสิ่งที่ควรระวัง คือ ควรแบ่งกลุ่มลูกค้าในการสัมภาษณ์ให้ชัดเจน เพราะลูกค้าแต่ละกลุ่มอาจมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันจากลักษณะการซื้อสินค้า ทำให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้มากกว่า ส่งผลถึงประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับเมื่อเข้ามาซื้อสินค้า

เอกสารอ้างอิง

- เกรียงศักดิ์ ภูศรีโสม. (2555). CRM หรือ CEM ให้ระวังเรื่องการสื่อสารกับลูกค้า. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ปีที่ 5 (ฉบับที่ 1), หน้า 3.
- ภัสนิตา เจริญกิจ. (2555). การใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อเพิ่มยอดขายและดูแลพนักงาน **กรณีศึกษา บริษัท เค.ซี เมททอลซีท จำกัด**. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ปีที่ 5 (ฉบับที่ 1), หน้า 74.
- ภิญโญ รัตนาพันธุ์. (2552). Appreciative Inquiry. ค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2558, จาก <http://www.aithailand.org/>
- ภิญโญ รัตนาพันธุ์. (2556). SOAR Analysis: เครื่องมือที่นำมาใช้แทน SWOT Analysis. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ปีที่ 6 (ฉบับที่ 2), หน้า 9.
- อรนภา สะท้อนเมือง. (2555). การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดโดยใช้สุนทรียศาสตร์ **กรณีศึกษา ร้านเมืองทองอะไหล่ จังหวัดกาฬสินธุ์**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.



ภาพที่ 1 ผังงานกระบวนการสุนทรียศาสตร์ 4D- Dialogue ได้แก่กระบวนการค้นหา (Discovery) กระบวนการวาดฝัน (Dream) กระบวนการออกแบบ (Design) และกระบวนการมอบหมาย (Destiny)



ภาพที่ 2 แสดงถึงยอดขายหลังจากที่นำกระบวนการสุนทรียศาสตร์เข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจ โดยเป็นการเปรียบเทียบยอดขายที่เกิดขึ้นหลังจกขยายผลเป็นระยะเวลา 1 เดือน ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2558 ถึง 31 มีนาคม 2558 พบว่ามียอดขายที่ 1,204,892 บาท เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในปี 2557 ซึ่งไม่ได้ใช้กลยุทธ์สร้างความภักดี พบว่ามียอดขายที่ 845,330 บาท การใช้กลยุทธ์สร้างความภักดีทำให้มียอดขายเพิ่มขึ้นถึง 42.54%

ตารางที่ 1 แสดงจุดรวมถึงสาเหตุที่ทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าซ้ำจากการใช้
ศูนย์วิจัยสาธกสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

| จุดรวม | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| อัธยาศัยของเจ้าของร้าน | 27 | 54 |
| การบริการของพนักงานขาย | 23 | 46 |
| ส่วนลด | 15 | 30 |
| ความหลากหลายของสินค้า | 11 | 22 |
| การให้เครดิต | 10 | 20 |
| ระยะเวลาการสั่งซื้อรวดเร็ว/ตรงเวลา | 8 | 16 |
| สิ่งของให้ได้ตามที่ต้องการ | 6 | 12 |
| ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง/สินค้าตัวอย่าง | 5 | 10 |
| บรรยากาศของร้าน (สถานที่และการตกแต่ง) | 2 | 4 |
| ช่วยแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยทำงานล่วงเวลา | 2 | 4 |
| ความซื่อสัตย์ | 1 | 2 |

ตารางที่ 2 แสดงผลการปฏิบัติตามแผนงานภายใต้กลยุทธ์สร้างความภักดี

| แผนกิจกรรม | ผลที่ได้จากการปฏิบัติ |
|------------------------------------|---|
| 1.1) แผนการสร้างทางเลือก | ลูกค้ามีทางเลือกที่หลากหลายในการเลือกซื้อสินค้า ส่งผลถึงความพอใจในตัวสินค้าที่ได้รับไป อีกทั้งยังสร้างประสบการณ์ในการซื้อสินค้าให้กับลูกค้าอีกด้วย |
| 1.2) แผนการดูแลลูกค้าระหว่างซื้อ | ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดประสบการณ์ที่ดีจากการที่มีพนักงานคอยดูแลระหว่างกระบวนการขาย |
| 1.3) แผนส่งมอบความคุ้มค่า | เกิดจากการสอบถามเพื่อหาสินค้าที่มีความเหมาะสมกับการใช้งานมาแนะนำให้กับลูกค้า รวมไปถึงเงื่อนไขในการชำระที่ปรับเปลี่ยนได้ตามความสะดวก ทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงคุณค่าเมื่อมาซื้อสินค้า |
| 2.1) แผนอบรมพนักงาน | พนักงานสามารถแจ้งข้อมูลเงื่อนไขต่างๆที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าที่มาซื้อสินค้า รวมไปถึงสามารถปรับปรุงกระบวนการขายของตนเองจากการติชม |
| 2.2) แผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า | สามารถรับรู้ความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละคน ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะให้กับลูกค้าได้อย่างเต็มที่ |
| 2.3) แผนสร้างบรรยากาศในร้าน | ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดีจากการที่สามารถเข้าถึงสินค้าได้ง่าย ซึ่งเกิดจากการตกแต่งร้าน |