

การตลาด ปัจจัยสำคัญที่ต้องคิด

คัดลอกจาก บทความในคอลัมน์ เปิดร้าน

นิตยสาร เส้นทางเศรษฐกิจ ในเครือมติชน

ฉบับ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2548 ปีที่ 10 ฉบับที่ 126

ปัญหาประการหนึ่ง ที่เป็นปัญหาสำคัญของคนทำมาค้าขายส่วนหนึ่งซึ่งอาจจะเป็นส่วนใหญ่ด้วยซ้ำคือ เรื่องของการตลาด หรือปัญหาว่าสินค้าหรือบริการที่ดำเนินการอยู่นั้นจะขายใคร และขายอย่างไรให้ได้มากๆ โดยเฉพาะมือใหม่ อันได้แก่ ผู้ที่เริ่มลงมือประกอบการใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการทางด้านการผลิต ที่ผลิตสินค้ามาเพื่อขาย หรือผู้ที่คิดจะค้าขายที่เพียงแต่รับสินค้าที่ผู้อื่นผลิตสำเร็จรูปแล้วมาขาย หรือผู้ประกอบการทางด้านบริการต่างๆ บ้างว่าปัญหานี้จะต้องใช้นักการตลาดเข้ามาช่วย หรือเข้ามาดำเนินการวางแผนการขาย วางแผนการส่งเสริมการขาย บ้างว่าต้องศึกษาเล่าเรียนกันในระดับสูง ต้องใช้กลยุทธ์ ต้องคิดค้น ต้องได้มาจากการวางแผนจากมุมมองของนักการตลาดผู้สามารถ

ที่ว่าดังนั้นก็มีส่วนจริงอยู่ แต่คงไม่ใช่จริงทั้งหมดถึงขนาดว่าถ้าไม่ทำดังว่า คือไม่ใช้นักการตลาดมาดำเนินการวางแผน วางจังหวะก้าวแล้วสินค้าที่ผลิตมา หรือสินค้าที่ซื้อมาขายไปแล้วจะขายไม่ได้เอาเสียเลย หรือขายได้ไม่ดีเท่า

เราทุกคนเป็นคนที่อยู่ในโลกของความเป็นจริง ในชีวิตจริงทุกๆ วันที่ดำเนินไปนี้เป็นแต่ละคนเป็นผู้บริโภคในสินค้าและบริการที่หลากหลาย ดังนั้น ขอเพียงแต่เราเป็นคนช่างคิด ช่างสังเกต ช่างจดจำ ช่างเรียนรู้และเรียบเรียงข้อมูล รู้จักบันทึกข้อมูลและนำเอาข้อมูลต่างๆ นั้นมาใช้ เราท่านต่างสามารถคิดค้นกลยุทธ์การตลาด วางแผนการตลาด วางแผนการขาย วางแผนการส่งเสริมการขายได้เช่นกัน

สิ่งที่เรียกว่าวิชาการ สิ่งที่เรียกว่าศาสตร์ด้านการตลาด ที่ว่าต้องร่ำเรียนกัน นั้นล้วนสรุปมาจากชีวิตจริงๆ นำมาจากตัวอย่างที่พบเห็นในชีวิตประจำวัน แล้วนำไปเรียบเรียง นำไปจัดหมวดหมู่ จัดลำดับ แล้วจากนั้นจึงจัดลำดับในการถ่ายทอดออกมา โดยมีข้อเท็จจริงประกอบเสริมเข้าไป ทำให้ฟังมีเหตุมีผลสมจริง

ดังนั้น หากวิเคราะห์ถึงสิ่งที่เรียกว่า แผนการตลาด หรือกลยุทธ์ในการทำการตลาดของสินค้าและบริการที่ผ่านการคิดค้นจากนักการตลาดมา เราจะพบความจริงดังว่า ว่าแต่ละขั้นตอน กระบวนการ แต่ละแผนการต่างๆ นั้น ล้วนเป็นเรื่องธรรมดาที่เคยพบเคยเห็น ล้วนเป็นเรื่องของเหตุผลทั้งเหตุผลทางวิทยาศาสตร์ เหตุผลทางสังคมศาสตร์ เหตุผลทางคณิตศาสตร์ ทางจิตวิทยา ประกอบกันเกื้อกูลกัน

เมื่อมองเห็นเช่นนั้น เราท่านทั่วไปเชื่อว่าอะไรซึ่งความสามารถในอันจะดำเนินการในเรื่องนี้ด้วยตัวเอง แต่ผู้ที่จะสามารถดำเนินการเช่นนั้นได้ คงต้องใช้การสังเกต จดจำ การวิเคราะห์ คงต้องใช้ความคิดมากอยู่สักหน่อย ต้องมองชีวิตและการดำเนินชีวิต รวมทั้งวิถีคิดของคนในสังคมให้ทะลุหรือให้ลงไปลึกถึงกันบึ้งของคนส่วนใหญ่ที่จะเป็นผู้บริโภค หรือจะมาเป็นผู้ใช้บริการ

ไม่มีสูตรสำเร็จสำหรับคนจี้เกียจที่จะให้มาหิบบจวบเอาอะไรง่าย ๆ ไปทำเพื่อจะประสบความสำเร็จอย่างท่วมท้น

ไม่มีชนิดที่คล้ายๆ บะหมี่กึ่งสำเร็จรูปอย่างนั้น

ทุกอย่างล้วนต้องลงทุนลงแรง ต้องคิด ต้องใช้สมอง ใช้ความสังเกต ใช้ความมานะพยายาม ใช้การทดลอง ลองผิดบ้าง ลองถูกบ้าง แต่ถ้าข้อมูลดี มีการเก็บข้อมูลเป็นระยะๆ มีความสังเกตและเป็นคนช่างคิดค้นทดลองแล้ว คงสามารถมองเห็นและลงมือสร้างช่องทาง หรือสร้างโอกาสให้กับตนเองและกิจการของตนเองได้

สภาพแวดล้อม กลุ่มลูกค้า สถานที่ สถานการณ์ แต่ละที่แต่ละแห่ง สำหรับแต่ละกิจการ สำหรับแต่ละคนนั้นแตกต่างกันไป ไม่มีใครสามารถหิบบจวบนำเอากลวิธี กลยุทธ์ หรือ รูปแบบของทีหนึ่ง ไปใช้กับอีกทีหนึ่งได้อย่างหมดจดไม่ผิดเพี้ยนเลยสักนิด ไม่มีกิจการใดสามารถลอกเลียนยุทธวิธีของกิจการอื่นๆ ไปใช้ได้อย่างประสบความสำเร็จ

หากแต่ถ้าได้นากลวิธี กลยุทธ์ แบบแผนที่พบเห็นนั้นมาวิเคราะห์ นำมาปรับปรุง นำมาพัฒนา มาแก้ไขให้สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ กับสถานการณ์ และความเป็นไปได้เฉพาะที่เฉพาะเวลาเฉพาะกลุ่มคนแล้ว ผลก็น่าจะดีกว่า

หรืออาจจะต้องคิดค้นสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ขึ้นมาเองให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแต่ละกิจการแต่ละราย

จำสืบทารวจท่านหนึ่งเผยว่า พักอยู่แฟลตตำรวจ พอจะมีฝีมืออยู่บ้าง รับจ้างนำรูปพรรคพวกที่เป็นตำรวจที่อยู่แฟลตด้วยกันมาเข้ากรอบ วิธีของท่านผู้นี้คือ โครนารูปมาให้ได้กรอบเสร็จ เขาจะไม่ใช้กระดาษห่อ จะไม่ใส่กล่องให้ลูกค้า หากแต่ให้ลูกค้าเดินถือกลับแฟลตไปเปลือยๆ อย่างนั้นละ เพื่อว่าเดินกว่าจะถึงที่พักของตน จะมีผู้พบเห็นระหว่างทาง จะสอบถามว่าไปใส่กรอบที่ไหน ใครทำ ราคาเท่าไร เขาจะมีผู้รู้จักโดยไม่พักต้องลงทุนโฆษณาเลย เพราะได้ชิ้นงานสวยงามที่ลูกค้านำเดินโชว์ให้โดยไม่รู้ตัว

เกษตรกรท่านหนึ่ง เพาะชาต้นไม้ขาย เขาคิดเอาเปลือกหอยเชอรี่ที่เกษตรกรหลายคนเกลียด และพยายามทำลายมันทุกวิถีทาง แต่รายนี้เขานำมันมาปลุกต้นไม้เล็กๆ ลงไป แล้วใช้ลวดตรึงเปลือกหอยห้อยเหมือนกระดางต้นไม้ เวลาเขาขายให้ใครไป จะไม่ใช้ถุงใส่ให้เช่นกัน หากแต่จะปล่อยให้ลูกค้าหิ้วเหิงๆ ผ่านไป เพื่อว่าจะได้มีใครๆ อื่นพบเห็น และจะได้สอบถาม แล้วลูกค้าท่านนั้นจะได้เป็นผู้ตอบอธิบาย บอกที่มาที่ไปของสินค้าชนิดนั้นได้ เป็นการช่วยโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าของเขาไปในตัว

นี่เป็นกลวิธี เป็นรูปแบบหนึ่ง เป็นการตลาดแบบชาวบ้านอย่างหนึ่ง อาจจะคล้ายกันหรือเหมือนกัน และใช้กันได้กับสินค้าแม้ต่างชนิดกันดังยกตัวอย่าง แต่คงไม่อาจใช้ได้สำหรับสินค้าทุกอย่างทุกชนิด

ความช่างสังเกต ความช่างจดจำ ความช่างเรียนรู้ และประสบการณ์จะสอน จะเป็นตัวชี้ให้เรียนรู้ว่าชีวิตจริงๆ ต้องทำอะไร ควรจะปรับปรุงอะไรบ้าง

ขณะที่โรงงานบางแห่งจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยกันตัว กันกระเป๋าก๊อ พนักงานทุกคนต้องฝากกระเป๋าก๊อ และกระเป๋าสะพายหำมนำเข้าโรงงานหรือบริษัท แต่เจ้าของกิจการขายน้ำผลไม้บรรจุขวดรายหนึ่ง พบพฤติกรรมบางประการของลูกค้าจ้างขายน้ำผลไม้ที่โรงเรียน ดูท่าทางแปลกๆ มีข้อสันนิษฐานว่าน่าจะถูกลูกจ้างเหม้หรือขโมยน้ำผลไม้ไปบ้าง ต่อมาเขาแก้ปัญหาด้วยการตัดเสื้อผ้าเครื่องแบบทำงานให้กับพนักงานใหม่ ทุกคนต้องสวมชุดเครื่องแบบนั้น

ทั้งเสื้อ ทั้งกางเกง ทั้งกระโปรงไม่มีกระเป๋าก๊อแม้แต่ใบเดียว

เจ้าของร้านอาหารตามสั่งรายหนึ่งในห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ แก้ปัญหามุมอับของร้าน และพื้นที่ร้านเล็กเกินไป ด้วยการใส่โทรศัพท์ทำให้พนักงานขาย เจ้าของร้านค้าในห้างนั้นๆ สามารถสั่งอาหารจากร้านของเขาไปรับประทานที่ร้านของตนเองได้ ทำให้เจ้าของร้านขายสินค้าและบริการในห้างแห่งนั้นเป็นลูกค้าของร้านร้านอาหารด้วยการเดินแจกใบปลิว ให้คนเหล่านั้นกดโทรศัพท์ภายในมาสั่งอาหารเพื่อเขาจะให้พนักงานเสิร์ฟวิ่งไปส่งให้ ทำให้เขาแก้ปัญหาร้านเล็กให้ใหญ่เท่ากับทุกตารางนิ้วของห้างสรรพสินค้าแห่งนั้น

มีกลยุทธ์หลากหลายแบบ มีรูปแบบการตลาดมากมาย คิดเองได้ พัฒนาขึ้นได้ แต่ที่สำคัญสมองต้องไม่อยู่เฉย ต้องคิดกันตลอดเวลา

คิดเองทำเอง แล้วย่อยๆ แก้ไขปรับปรุง และพัฒนาให้ดีขึ้น ให้เหมาะสมกับสภาพต่างๆ ที่เป็นที่มีอยู่ได้

@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@

หมายเหตุ : จากบทความนี้ คงพอทำให้รู้วิชาการขายและการตลาด มองทะลุแล้วว่า ศาสตร์การตลาดนั้น แท้จริงก็คือ ศาสตร์ที่แฝงอยู่ในตัวมนุษย์เราทุกคน ซึ่งเป็นเรื่องของการพัฒนาวิธีการเพื่อตอบสนองธรรมชาติของมนุษย์นั่นเอง เมื่อท่านเข้าใจเช่นนี้แล้ว ก็คงพอจะมองเห็นแนวทางปลูกฝังให้ลูกศิษย์ของเรา รู้จักการสร้างสรรค์แนวคิดทางการตลาดออกมาใช้บ้าง เพียงสอนให้เขาเข้าใจธรรมชาติของคน และรู้วิธีที่จะตอบสนองความต้องการตามธรรมชาตินั้น.....