

ถอดรหัส 4Cs กลยุทธ์มัดใจลูกค้าผ่านการสร้าง “ภาพจำ”

ให้แบรนด์

ในยุคที่ความไม่แน่นอนเป็นสิ่งที่แน่นอน การรักษาลูกค้าให้อยู่กับเราจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะต้นทุนการหาลูกค้าใหม่ในปัจจุบันสูงขึ้น และพฤติกรรมลูกค้าก็เปลี่ยนใจเร็วขึ้นมากกว่าเดิม ดังนั้นการสร้าง “ภาพจำ” ที่ดีให้กับลูกค้าถือเป็นหัวใจสำคัญในการทำธุรกิจยุคปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยรักษาลูกค้าเก่าจึงเป็นสิ่งท้าทายอย่างมาก ผ่านกลยุทธ์ 4Cs ที่คุณสกลรัตน์ ต้นยงศิริ ผู้อำนวยการธุรกิจ SME จาก LINE Thailand จะมาเล่าเพื่อช่วยให้ธุรกิจสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

Communicate สื่อสารอย่างไรให้โดนใจและรู้สึก การสื่อสารในยุคนี้จำเป็นอย่างยิ่งต้องสื่อสารในแบบ “Personalize” ให้มากขึ้น ด้วยการแบ่งกลุ่มลูกค้า (Customer Segmentation) เพื่อส่งข้อความที่ตรงใจและเจาะจงกลุ่มเป้าหมายแต่ละคน ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้ารู้สึกว่า เขาเป็นคนพิเศษ นอกจากนี้ การสื่อสารแบบเรียลไทม์ (Real-time / Contextual Marketing) ก็มีความสำคัญมากเช่นกัน ตัวอย่างกรณีศึกษา เช่น เหตุการณ์แผ่นดินไหวที่ผ่านมา ผู้ประกอบการ SME บางรายสามารถบรอดแคสต์ข้อความถึงลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพื่อแจ้งสถานการณ์และสร้างความมั่นใจ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการปรับตัวที่รวดเร็ว หรือในกรณีของแบรนด์ Madame Fin ที่ใช้กลยุทธ์ Real-time Marketing โดยการบรอดแคสต์โปรโมชั่น “Flash Sale” ทันทีหลังวันหยุดออก เพื่อกระตุ้นยอดขายในช่วงเวลาที่ลูกค้ามีกำลังซื้อและมีความต้องการ

Connect สร้างคอนเทนต์ให้ลูกค้ามีส่วนร่วม หนึ่งในทางเชื่อมต่อกับลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ คือ การสร้างสรรค์คอนเทนต์ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึก “อยากมีส่วนร่วม” และอยากพูดคุยด้วย ซึ่งคอนเทนต์ที่สร้างขึ้นมานี้จะต้องสร้างประโยชน์ ความสะดวกสบาย และที่สำคัญคือต้องกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกอยากซื้อสินค้าในทันที ยกตัวอย่างกรณีศึกษาที่น่าสนใจ

อย่างแบรนด์ Heng Heng Seafood ที่ไม่ได้สร้างคอนเทนต์ขึ้นมาเพื่อเน้นการบอกโปรโมชันตรงๆ แต่ใช้วิธีการสร้างวิดีโอคอนเทนต์ที่แสดงถึงความสะดวกสบายในการทำอาหารทะเลให้ลูกทานภายในไม่กี่นาที ทำให้ลูกค้าสัมผัสได้ถึงคุณค่าของสินค้า และอยากซื้อตามขึ้นมาทันที

Convert สร้างให้เส้นทางการซื้อให้ง่ายที่สุด เมื่อลูกค้ามีความต้องการอยากซื้อ ก็จะต้องทำให้การชื้อนั้นง่ายและสะดวกรวดเร็วที่สุด ตามพฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบันที่ต้องการความสะดวกรวดเร็ว โดยไม่สร้างจุดแวะพักหรือ “เอ๊ะ” ให้ลูกค้าคิดลังเลระหว่างการตัดสินใจซื้อ ซึ่งแบรนด์ควรทำहारออกแบบ Customer Journey ให้เป็นแบบ “Seamless Journey” เพื่อให้ลูกค้าสามารถคลิกเลือกซื้อสินค้าได้ทันที โดยไม่ต้องลิงก์ไปที่อื่นและต้องสามารถทำการซื้อได้ใน 3 คลิก ยกตัวอย่างกรณีศึกษาของ Madame Fin ที่เมื่อลูกค้าเห็นโฆษณาแล้วอยากซื้อก็สามารถกดซื้อได้ทันที โดยไม่ต้องแวะไม่ต้องรอ ทำให้การการรับชมคอนเทนต์เปลี่ยนเป็นยอดขายเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้การสร้างความรู้สึกพิเศษ (Exclusivity) ด้วยการออกโปรโมชันหรือสินค้าเฉพาะกลุ่มลูกค้า ก็เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่ช่วยกระตุ้นการซื้อได้ดี เช่นกรณีศึกษาอย่างแบรนด์ Merge ที่ออกสินค้า Exclusive Product เฉพาะทาง LINE OA และมีการแจ้งลูกค้าล่วงหน้าว่าจะออกสินค้าช่วงเวลาไหน ทำให้ลูกค้ามารอซื้อและสร้างยอดขายได้เพิ่มขึ้น 23 เท่าต่อวัน

(ที่มา: MarketingOops)



แบบ พ.๒

หนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียน
ตามพระราชบัญญัติจดทะเบียน พุทธศักราช ๒๕๕๐

เลขทะเบียน ๘๘๘๕๖๒๘๖๐

หนังสือสำคัญนี้ออกให้ไว้เพื่อแสดงว่า บริษัท ชัมเมอร์บี จำกัด โดย นางสาววรรณ เดชานุวัตร
เลขประจำตัวประชาชน ๓ ๑๐๐๘ ๐๐๖๖๕ ๔๓ ๖ เชื้อชาติ ไทย สัญชาติ ไทย อายุ ๓๕ ปี อาชีพ นักธุรกิจ
ถิ่นที่อยู่บ้านเลขที่ ๔๖๗/๔ หมู่ที่ - ซอย - ถนน บางแวก
แขวง / ตำบล บางไผ่ เขต / อำเภอ บางแค จังหวัด กรุงเทพมหานคร
เป็น เจ้าของ หนังสือพิมพ์ชื่อ Prakard365 ประกาศ365

มีวัตถุประสงค์ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับ ด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ บัญชี สังคม และลงประกาศ

ภาษาที่หนังสือพิมพ์จะออก ภาษาไทย

ชนิดของหนังสือพิมพ์ที่ออก เป็นแผ่น

ระยะเวลาที่ออกหนังสือพิมพ์ รายวัน

ชื่อสำนักงานของหนังสือพิมพ์ บริษัท ชัมเมอร์บี จำกัด

ตั้งอยู่ ณ ที่ - เลขที่ ๔๖๗/๑ หมู่ที่ - ซอย -

ถนน บางแวก แขวง / ตำบล บางไผ่ เขต / อำเภอ บางแค จังหวัด กรุงเทพมหานคร

ชื่อสำนักงานของผู้โฆษณา บริษัท ชัมเมอร์บี จำกัด

ตั้งอยู่ ณ ที่ - เลขที่ ๔๖๗/๑ หมู่ที่ - ซอย -

ถนน บางแวก แขวง / ตำบล บางไผ่ เขต / อำเภอ บางแค จังหวัด กรุงเทพมหานคร

ชื่อโรงพิมพ์ที่พิมพ์ บริษัท ชัมเมอร์บี จำกัด

ตั้งอยู่ ณ ที่ - เลขที่ ๔๖๗/๑ หมู่ที่ - ซอย -

ถนน บางแวก แขวง / ตำบล บางไผ่ เขต / อำเภอ บางแค จังหวัด กรุงเทพมหานคร

หนังสือพิมพ์ฉบับนี้ นางสาววรรณ เดชานุวัตร เป็นผู้พิมพ์
นางสาววรรณ เดชานุวัตร เป็นผู้โฆษณา
นางสาววรรณ เดชานุวัตร เป็นบรรณาธิการ
บริษัท ชัมเมอร์บี จำกัด เป็นเจ้าของกิจการหนังสือพิมพ์

ออกให้ตั้งแต่ วันที่ ๑๒ เดือน พฤษภาคม พุทธศักราช ๒๕๖๐
(ลงชื่อ)

(นางสาวกนกกร ศักดาเดช)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

พนักงานเจ้าหน้าที่จดทะเบียนสำหรับจังหวัด กรุงเทพมหานคร

