

ใช้AIช่วยหา“ลูกค้าที่ใช่”ได้อย่างไรเพื่อที่จะทำการตลาดให้ถูกคน

หลายครั้งปัญหาของการตลาดไม่ได้เริ่มจากโฆษณาที่ไม่ดี Website ที่ไม่น่าสนใจ หรือ Content ที่ไม่น่าอ่าน แต่เริ่มต้นจากคำถามที่ง่ายกว่านั้นว่า “เรากำลังสื่อสารกับใคร?” ต่อให้ทำโฆษณาได้ดีแค่ไหน เขียนอีเมลได้ดี หรือมี Website ที่สวยงาม หากคนที่เห็นสารเหล่านั้นไม่ใช่คนที่มีความต้องการตรงกับสินค้า โอกาสที่จะเปลี่ยนจากคนดูเป็นลูกค้าก็ยังไม่ค่อยอยู่ดี นี่จึงเป็นเหตุผลที่แบรนด์จำนวนมากเริ่มให้ความสำคัญกับสิ่งที่เรียกว่า Ideal Customer Profile หรือ ICP มากขึ้น

1. อย่ามองลูกค้าแค่จากข้อมูลประชากร การรู้เพศ อายุ รายได้ หรืออาชีพยังมีประโยชน์ แต่ไม่ควรเป็นจุดจบของการทำ ICP สิ่งที่นักการตลาดควรถามต่อคือ ลูกค้ากำลังเจอปัญหาอะไร ปัญหานั้นเกิดขึ้นเมื่อไร ก่อนหน้านี้พวกเขาเคยลองแก้ด้วยวิธีไหน และอะไรคือเหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจลงมือในที่สุด เพราะพฤติกรรม การซื้อจำนวนมากไม่ได้เกิดขึ้นเพียงเพราะคน “อยากได้สินค้า” แต่เกิดจากบางอย่างที่ทำให้รู้สึกถึงเวลาต้องแก้ปัญหาแล้ว
2. หาให้เจอว่า “ช่วงเวลาไหน” ที่ลูกค้าเริ่มมองหา ICP ที่ดีควรมองให้ลึกถึงช่วงเวลาที่คุณลูกค้าเริ่มค้นหาทางเลือก ลองถามว่าอะไรเป็นตัวกระตุ้นให้เขาเริ่มค้นหา Google เปิดดูรีวิว เปรียบเทียบราคา หรือถามความคิดเห็นจากคนอื่น สำหรับธุรกิจหนึ่ง อาจเป็นเพราะยอดขายตก สำหรับอีกธุรกิจหนึ่งอาจเป็นเพราะ Website ไม่มีลูกค้าใหม่ หรือบางคนอาจเพิ่งพบว่าระบบที่ใช้อยู่ไม่สามารถรองรับการเติบโตของบริษัทได้อีกต่อไป
3. ใช้ AI ช่วยจัดระเบียบข้อมูล แต่อย่าให้ AI เป็นคนสร้างลูกค้าขึ้นมาเอง AI มีบทบาทสำคัญในการทำ ICP เพราะช่วยรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากได้เร็วขึ้น แต่สิ่งที่ไม่ควรทำคือการเปิด ChatGPT แล้วสั่งว่า “สร้างลูกค้าในอุดมคติให้หน่อย” จากนั้นนำคำตอบไปใช้ทันที

4. เมื่อได้ ICP แล้ว ต้องนำไปใช้กับทุกจุดของการตลาด ปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยคือธุรกิจทำ ICP เสร็จแล้วเก็บไว้ในไฟล์หนึ่ง และไม่เคยนำกลับมาใช้อีก จริง ๆ แล้ว ICP ควรเป็นเหมือนเข็มทิศของการตลาด หากบริษัทขายระบบ CRM Website โฆษณา และ Marketing Automation การสื่อสารว่า “เรามีบริการครบทุกด้าน” อาจไม่ได้ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณกำลังพูดกับตัวเอง

5. ค้นหาข้อมูลด้วยภาษาของลูกค้า หลังจากรู้แล้วว่าลูกค้าคือใครและกำลังเจอปัญหาอะไร ขั้นตอนต่อไปคือการเข้าไปดูว่าเขาใช้ภาษาแบบไหนในการพูดถึงปัญหานั้น ลองค้นหา Google ด้วยคำที่ลูกค้าน่าจะใช้จริง ดูคำแนะนำจากระบบค้นหา อ่านรีวิวคู่แข่ง เข้าไปดูคำถามใน Reddit หรือ Social Media และสังเกตว่าผู้คนพูดถึงปัญหาเดียวกันอย่างไร

6. ICP ที่ดีไม่จำเป็นต้องยาว แต่ต้อง “ชัด” สุดท้ายแล้ว ธุรกิจไม่จำเป็นต้องสร้างเอกสาร ICP ยาว 50 หน้า สิ่งสำคัญคือการตอบคำถามพื้นฐานให้ได้อย่างชัดเจน ใครกำลังมีปัญหา? เขาต้องการอะไรแทนสิ่งที่กำลังเจออยู่? อะไรทำให้เขาเริ่มค้นหา? อะไรทำให้เขายังไม่ตัดสินใจซื้อ? และที่สำคัญที่สุดคือ เมื่อเขาเจอแบรนด์ของเร เขาควรพูดอะไรเพื่อให้เขารู้สึกว่า “นี่แหละคือสิ่งที่กำลังตามหา”

ในยุคที่ AI สามารถช่วยสร้างโฆษณา เขียนบทความ หรือผลิต Content ได้แทบทุกประเภท ความสำเร็จของแบรนด์จึงอาจไม่ได้อยู่ที่ว่าใครสร้าง Content ได้มากกว่า แต่อยู่ที่ว่า ใครเข้าใจลูกค้าได้ลึกกว่า และรู้ว่าเขาจะพูดอะไรกับเขาในเวลาที่เหมาะสม

(ที่มา : MarketingOops!)



แบบ พ.๒

หนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียน
ตามพระราชบัญญัติจดทะเบียน พุทธศักราช ๒๕๕๐

เลขทะเบียน ๘๘๘๕๖๒๘๖๐

หนังสือสำคัญนี้ออกให้ไว้เพื่อแสดงว่า บริษัท ชัมเมอร์บี จำกัด โดย นางสาวพรรณ เดชาวัตร
เลขประจำตัวประชาชน ๓ ๑๐๐๘ ๐๐๖๖๔ 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 นางสาวพรรณ เดชาวัตร เป็นผู้พิมพ์
นางสาวพรรณ เดชาวัตร เป็นผู้โฆษณา
นางสาวพรรณ เดชาวัตร เป็นบรรณาธิการ
บริษัท ชัมเมอร์บี จำกัด เป็นเจ้าของกิจการหนังสือพิมพ์

ออกให้ตั้งแต่ วันที่ ๑๒ เดือน พฤษภาคม พุทธศักราช ๒๕๖๐
(ลงชื่อ)

(นางสาวกนกกร ศักดาเดช)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

พนักงานเจ้าหน้าที่จดทะเบียนสำหรับจังหวัด กรุงเทพมหานคร

