

## สร้างจุดขาย ด้วยจุดต่าง



บทความโดย : ดร. อารporn ภูวิทย์พันธ์

ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

บริษัท ไทยสกลีส พลัส จำกัด

อีเมล : p\_arporn11@yahoo.com

“งานบริการ” ก็คือ “งานเรียกร้องความสนใจ” เพื่อดึงดูดใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้สินค้าและบริการของตน แล้วทำอย่างไรที่จะสามารถดึงดูดความสนใจของลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการของตนเองได้อยู่ตลอดเวลาไม่ว่าเฉพาะช่วงแรกเท่านั้น เพราะลูกค้าที่ติดใจในงานบริการของเราในช่วงแรกไม่ได้เป็นหลักประกันว่าพวกเขาจะกลับมาใช้บริการของเราต่อไป

พบว่าหลายต่อหลายคน พยายามจะสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเพียงช่วงเริ่มต้น จนลืมคิดไปว่า เมื่อเวลาผ่านไปลูกค้าอาจจะเปลี่ยนใจไม่มาใช้บริการของเราต่อไปได้ ดังนั้นความสำเร็จในอดีตและในปัจจุบันจึงไม่สามารถบ่งบอกความสำเร็จต่อไปในอนาคตได้ หากตนเองยังคงมีความเชื่อที่ผิด ๆ คิดไปว่ายังไง ๆ ลูกค้าจะต้องมาใช้บริการของตนเองอย่างแน่นอน พบว่าการรับรู้เช่นนี้จะเป็นเหตุให้ตัวคุณมิได้สนใจที่จะพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการเลย

จริงอยู่ที่ว่าการพัฒนาคุณภาพในงานบริการของตนนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการกระตุ้น จูงใจ ใ้ใจให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีในบริการที่มอบหมายให้ แล้วจะอย่างไรให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีไม่ยากเลยคะ ก่อนอื่นเลยคุณจะต้องถามตัวเองก่อนว่า “อะไรคือจุดขาย” ของคุณ

**จุดขาย** ก็คือ จุดเด่นที่เป็นข้อแตกต่างของงานบริการที่คุณมีเมื่อเปรียบเทียบกับรูปแบบการให้บริการของผู้อื่น พบว่ามีเหตุผลสนับสนุนมากมายที่จำเป็นในการสร้างจุดต่างของตนเองให้เกิดขึ้น ดังต่อไปนี้

### ผูกจิตผูกใจลูกค้าเก่า

บ่อยครั้งที่พบเจอว่าลูกค้าเก่าหันไปใช้บริการหรือสินค้าจากผู้อื่น ถึงแม้ว่าสินค้าหรือบริการที่นำเสนอจะมีความคุ้มค่าก็ตาม ...แล้วนั่นเป็นเพราะอะไร? “ราคา” อาจจะเป็นส่วนหนึ่งในการผูกใจลูกค้าไว้ได้ แต่สำหรับคนบางกลุ่มราคาไม่ใช่คำตอบสุดท้ายคะ อยู่ที่คุณภาพของสินค้าและการให้บริการด้วย

## ดึงลูกค้าใหม่ ด้วยความต่าง

การที่จะชักจูงให้ลูกค้าใหม่ที่ยังไม่เคยใช้บริการจากคุณมาก่อนเลย เปลี่ยนใจหันมาใช้บริการของคุณได้นั้น สิ่งสำคัญ ก็คือ การสร้างจุดต่างที่คุณเองสามารถบอกลูกค้าได้ว่า สินค้าหรือบริการของคุณมีอะไรบางอย่างที่เป็นสิ่งแปลกใหม่หรือเป็นข้อได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

## บอกความประทับใจ แบบปากต่อปาก

เมื่อลูกค้าพอใจในสินค้าหรือบริการที่คุณมี กลุ่มคนเหล่านี้เองจะถือว่าเป็นกระบอกเสียงที่สำคัญ ซึ่งมีส่วนช่วยขายสินค้าหรือบริการของคุณได้ พบว่าการสื่อสารที่กระจายข่าวได้เร็วและได้ผลดีที่สุดคือการพูดกันแบบปากต่อปากเป็นการเล่าต่อในลักษณะของลูกโซ่ “บอกต่อ” ในสิ่งที่ลูกค้าประทับใจและไม่ประทับใจ

## ได้ข้อมูลแบบไม่ต้องเหนียว

เมื่อลูกค้ามีความจงรักภักดีในสินค้าและบริการแล้ว คุณควรใช้ข้อได้เปรียบตรงนี้ด้วยการสร้างความคุ้นเคยและความสนิทสนมกับลูกค้า ความไวเนื้อเชื้อใจนี้เองจะทำให้ลูกค้าพร้อมและกล้าที่จะให้ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่คุณเพื่อว่าตัวคุณเองจะได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้รับในการปรับกลยุทธ์ การให้บริการของตนเองได้อย่างเหมาะสม

การสร้างจุดขายเพื่อให้เกิดความต่างนั้น จึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่คุณควรดำเนินการเป็นอย่างยิ่ง แล้วอะไรคือจุดขายของคุณ ไม่ยากที่จะค้นหาใช่หรือไม่คะ จุดขายแต่ละคนจะมีไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับความถนัดทักษะ และพรสวรรค์ที่ถูกสร้างขึ้นมา พบว่าจุดขายที่จะทำให้เกิดความแตกต่างและสร้างเสน่ห์ให้แก่ ตัวคุณเองนั้น ได้แก่

**รอยยิ้มและความเบิกบาน** – เพียงคุณยิ้ม คุณก็สามารถสร้างจุดขายให้เกิดขึ้นแล้ว สังเกตเห็นได้ว่าคนที่ยิ้มเก่ง ร่าเริงแจ่มใสมักจะเป็นคนที่มองโลกในทางบวก มีเพื่อนฝูงเยอะ มีคนอยากจะเข้าใกล้และพูดคุยด้วย ลองคิดดูก็แล้วกันคะ ว่าตัวคุณเองอยากจะพูดคุยกับคนที่หน้าตาอึมเข้มแจ่มใสหรือไม่ หรือวัน ๆ ทำหน้าตาบึ้งตึง หน้านี้ว่ควัขมวดอยู่ตลอดเวลา

**พูดความจริง** – จุดขายของคนบางคนอยู่ที่ ความจริง พวกเขาจะนำเสนอสินค้าและบริการทั้งทางด้านบวกและด้านลบ ไม่คำนึงว่าจะต้องขายสินค้าและบริการของตนเพียงอย่างเดียว พวกเขาจะเน้นการให้ข้อมูลต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าของตนประกอบการตัดสินใจ พบว่าบ่อยครั้งที่ลูกค้าหันกลับมาใช้สินค้าและบริการนั้นอีก ก็เนื่องจากความถูกต้องในข้อมูลที่ได้รับทั้งด้านดีและไม่ดี

**การให้ที่มาจากใจ** – เสน่ห์ของคนบางคนจะอยู่ที่ ความเอื้ออาทร ความพร้อมที่จะให้มากกว่าการที่จะรับเพียงอย่างเดียว แล้วอะไรที่คุณสามารถให้ได้บ้าง คำตอบไม่ยากเลยคะ มีมากมายที่ สามารถจะแบ่งปันหรือให้ผู้อื่นได้ ไม่ว่าจะเป็นการให้ .....ความรู้ ข้อมูลที่ร้องขอ ความช่วยเหลือ ความร่วมมือ คำปรึกษาแนะนำ..... ขึ้นอยู่กับว่าคุณพร้อมที่จะให้อะไร??

**ตัวเป็นผู้รับฟังที่ดี** – ลูกค้าบางคนอาจจะขอบคุณ เพราะคุณเป็นผู้รับฟังที่ดี พวกเขามีความต้องการจะมีเพื่อนที่สามารถพูดคุยหรือระบายความในใจได้ และที่สำคัญคนที่ลูกค้าไว้วางใจที่จะเล่าปัญหาหรือเรื่องราวต่าง ๆ ให้ฟังนั้น ย่อมจะเป็นบุคคลที่พวกเขาคิดแล้วว่า สามารถเก็บข้อมูลหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่อาจจะมีความลับได้

**การดูแลเอาใจใส่** – คนบางคนมีนิสัยที่ชอบดูแลเอาใจใส่ หมั่นถามถึงสารทุกข์สุกดิบ ใส่ใจในความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น ไม่สนใจเพียงแค่ลูกค้าที่มาใช้สินค้าและบริการของตนเท่านั้น คนเหล่านี้ยังมีความห่วงใยกับลูกค้ารายอื่น ๆ ที่เคยใช้หรือยังไม่เคยใช้สินค้าและบริการของตนด้วยเช่นกัน

**คุณภาพของงานบริการ** – จุดขายของคุณอาจจะอยู่ที่คุณภาพของสินค้าและบริการที่คุณมีพบว่าลูกค้าหลายต่อหลายคนคงอยากจะใช้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ คำว่าคุณภาพนั้น จะหมายรวมถึง ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า ความถูกต้องในข้อมูลหรือเอกสารต่าง ๆ ที่ส่งมอบ ความสวยงามของสินค้าและบริการแต่ละชนิด

**ยี่ห้อของสินค้าและบริการ** – คนบางคนชอบยี่ห้อ ชอบตราประทับ พูดังาย ๆ ก็คือ เป็นพวกติดแบรนด์ แบรนด์ดังหน่อย มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก จะแพงแค่ไหน หากถูกใจแล้วล่ะก็ คนกลุ่มนี้จะเป็นพวกชอบทุ่ม แพงไม่ว่า แต่ขอพอใจไว้ก่อน ดังนั้นจุดขายสำหรับคนกลุ่มนี้ก็คือความพยายามสร้างชื่อเสียงให้ตัวเองเป็นที่รู้จัก การสร้างแบรนด์ให้กับตนเอง แล้วคุณจะพบว่าคุณสามารถเอาชนะใจคนกลุ่มที่ว่านี้ไม่ยากเลย

ขอให้สำรวจตนเองนะคะว่า คุณมีจุดขายอะไรที่จะทำให้ลูกค้าหันมาสนใจในสินค้าและบริการที่มีอยู่ “จงพยายามสร้างความต่างในจุดขายของตนเอง” จุดขายที่แตกต่างกับผู้อื่นจะสร้างความได้เปรียบและเสน่ห์ให้กับตัวคุณ