



รู้จัก รู้ใจ ลูกค้าเป้าหมาย By โฉมสุณิชา www.sunitcha.com

Who?

What?

Where

When

Why?

How?

Who? เราควรศึกษาด้วยการวิเคราะห์ลูกค้ากับ 2 คำถามนี้ (จึงจะแตกต่างอย่างชัดเจน)

-ลูกค้าเราเป็นใคร?

-เราต้องการขายให้ลูกค้ากลุ่มไหน?

(คำนี้ถึง : เพศ อายุ รายได้ การศึกษา รสนิยม ฯลฯ ที่เราเห็นว่าใช่สำหรับธุรกิจเรา)

What? เราต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร กับ 4 คำถามนี้ (ในการติดต่อกับเรา)

-ลูกค้าต้องการการบริการที่ประทับใจ? - ลูกค้าต้องการมีส่วนร่วม?

-ลูกค้าต้องการสินค้าที่ทันสมัย? - ลูกค้าต้องการความรวดเร็ว?

(คำนี้ถึง : ต้องการตอบสนองลูกค้าหลักกลุ่มใดคำตอบจะเป็นที่มาของการนำเสนอ)

Where? พฤติกรรมผู้บริโภคกับสถานที่ กับ 2 คำถามนี้ (ในการนำสินค้าไปวางขาย)

-ลูกค้าชอบหรือนิยมซื้อสินค้าชนิดหรือแบบนี้ที่ไหน?

-ที่ไหนสะดวกในการเลือกซื้อสินค้าชนิดนี้ที่สุด?

(คำนี้ถึง : สถานที่ที่เหมาะสมและนิยมเช่น ซุปเปอร์มาร์เก็ต ตลาดแต่ชื่อนมสดที่ห้าง)

When? ช่วงเวลาที่นิยมซื้อของลูกค้า กับ 2 คำถามนี้ (ในการจัดเตรียมความพร้อม)

-ลูกค้าซื้อช่วงไหนเช่น วันหยุดหรือวันธรรมดา?

-สินค้านี้มีฤดูกาลอย่างไร?

(คำนี้ถึง : ช่วงเวลาที่เหมาะสม ยังสามารถมาจัดโปรโมชั่นกระตุ้นเพิ่มยอดขายได้อีก)

Why? ลูกค้าซื้อสินค้าเราเพื่ออะไร กับ 2 คำถามนี้ (เป็นการเพิ่มคุณค่าหรือโปรโมชั่น)

-ลูกค้าซื้อสินค้าเราไปทำไม?

-เหตุผลหรือแรงจูงใจในการซื้อสินค้าเราไปใช้?

(คำนี้ถึง : การซื้อเพื่อใช้เองหรือเพื่อเป็นของขวัญ เช่น เป็นของขวัญควรบริหารห่อฟรี)

How? กระบวนการตัดสินใจของลูกค้าต่างกัน กับ 2 คำถามนี้ (จัดชุดข้อมูลเหมาะสม)

-ลูกค้าซื้อสินค้าเราด้วยข้อมูลี่มากพออย่างไร? เช่น สินค้าที่มีราคาแพง ตัดสินใจนาน

-ลูกค้าตัดสินใจซื้อด้วยเงื่อนไขอะไรบ้าง? เช่น โปรโมชั่น เงินผ่อน หรือจุดขายกระตุ้น

(คำนี้ถึง : การตัดสินใจของลูกค้าส่วนใหญ่ที่เป็นลูกค้าหลักเพื่อจัดเป็นกลยุทธ์ได้เลย)