

โซเซียลมีเดีย ใช้เป็นร้านก๊าด

07

จงเชื่อมั่น!

อย่ายอมให้ใครมาบอกว่าคุณทำโน่นทำนี่ไม่ได้
คุณต้องมีความฝันและต้องปกป้องมัน เพราะเมื่อคนอื่นเค้าทำ
อย่างที่คุณฝันไม่ได้ เค้าก็จะบอกว่าเราทำไม่ได้หรอก
แต่ถ้าคุณเชื่อมั่น! ก็ลุยไปเลยอย่าสนใคร

ลาออกจากงานมาเปิดร้านที่ Facebook ดีมั๊ย?

ก่อนอื่นต้องถามตัวเองก่อนว่าพร้อมหรือเปล่าในการที่จะเริ่มขายของบน Facebook ? เรามาเริ่มกันตรงประเด็นนี้นะครับ ผมเคยมีลูกค้าเข้ามาสอบถามหลายคนว่าจะลาออกจากงานไปขายของออนไลน์ดีมั๊ย เห็นเพื่อนหลายคนขายของแล้วรวยกันหลายคนเลย ผมขอตอบแบบนี้ครับ ขายของบน Facebook ก็เหมือนการวิ่งแข่งแหละครับ ทุกคนบนโลกนี้วิ่งได้เกือบหมดยกเว้นคนพิการ ซึ่งผมขอถามหน่อยว่าทำไมคนปกติอย่างเราไม่ไปแข่งโอลิมปิกกันทั้งหมดล่ะครับ ?



ก็เพราะว่าการขายของบน Facebook มันมีเรื่องอื่นอีกมากมายที่ต้องหมั่นศึกษาและพัฒนาตนเองไม่ต่างกับฝึกวิ่งเพื่อจะไปแข่งระดับชาติเลย และถึงแม้คนพิการก็ยังมี พาราเลมปิกให้แข่งขันเช่นกัน ตรงนี้ผมจะบอกอะไรกับท่านคือทุกอย่างที่ท่านตั้งใจฝึกฝน แม้แต่ท่านจะขาดอะไรไป มันก็จะมีสนามแข่งขันให้ท่านเสมอ อย่างคนพิการยังมีการแข่งขันแบบเสรีกันได้ เราเองพร้อมจะลุยหรือเปล่า ถามตัวเองให้ดี เพราะเราพร้อมเราลุย มันไม่มีวันล้มละลายหรอกครับ เราหาโอกาสและแก้ปัญหาพร้อมกับการพัฒนาตัวเองเรื่อยๆ มันก็ดีเอง...เอาหละก่อนเราจะตัดสินใจก็ควรมีเป็นเทคนิคการคิดกันบ้าง ผมจะแนะนำคนที่กำลังตัดสินใจว่าจะลาออกดีมั๊ยดังนี้ครับ

ถ้าคุณขายของออนไลน์ได้มากกว่าเงินเดือน 3 เท่าติดต่อกัน 6 เดือน ผมให้โอกาสคุณคิดที่จะลาออกไปขายของออนไลน์ได้เลยครับ เพราะเงินที่คุณได้เพิ่มขึ้นมา สามารถหารันตีเงินเดือนคุณล่วงหน้าได้อีก 12 เดือนหรือ 1 ปีเต็มๆ ที่คุณไม่รับเงินเดือนเลย หากคุณลาออกแล้วขอขายตกลง 3 เดือนติดกัน อย่าไปโทษการตัดสินใจนะครับ อันนี้ขึ้นอยู่กับว่าคุณใจแข็งแค่ไหนและมีภาระครอบครัวแค่ไหนครับ ผมขอแนะนำให้วิเคราะห์ปัญหาดีๆ ก่อนว่าเราจะแก้ได้มั๊ย ถ้าพอไหว ลุยเลยครับ

ส่วนตัวผมชอบทฤษฎี “ทุบหม้อข้าว” มากๆ ที่หลายคนที่ผมเห็นว่าประสบความสำเร็จจะครับ จากที่ได้คุยมานี้ ผมถามเสมอว่าเค้ารู้ได้ไงว่าเค้าจะไปทางนั้นต่อหรือวิธีนี้ถูกหรือผิด ส่วนใหญ่แล้วหลายท่านจะบอกว่าผมเชื่อมั่นไปไว้ได้ครับ แล้วผมไม่เห็นว่าการอื่นจะดีกว่านี้เท่าไรเลย

สถิติที่น่าสนใจ สำหรับการเปิดเพจขายของ x

1 ปีครึ่ง
คือเวลาสั้น กว่าร้านจะโตกับ

2014
2013

แต่ละวันได้รับออเดอร์
20-30 ออเดอร์

เราเสียเวลาไปกับ “การพูดคุยกับลูกค้า” มากที่สุด

80%
ถามข้อสงสัยสินค้าเลย

20%
ยังไม่กล้าสั่งซื้อ เนื่องจากเหตุผลอื่นๆ

ร้านลำนัดเสียลูกค้า เพราะทักไป inbox แล้ว คมคายตอบช้า
ถึงขั้นคนขายต้องคอยกด refresh inbox ตลอดเวลา
หรือบางครั้งก็มีการแฉงตอน หรือแจ้งช้า ทำให้ลูกค้าหัน
ออกสร้างความประทับใจ แทนยั้วทำให้ลูกค้าเสียความรู้สึก

ร้านค้าขายที่นิยมใช้ facebook บนเครื่อง “PC” มากกว่า

“App บนมือถือ”
เพราะยังไม่ใช้ App ที่ทำงานได้ดี

สืบค้ากลุ่ม
“สุขภาพและความงาม”
ลูกค้าจะใช้เวลาในการตัดสินใจซื้อ
มากกว่าสินค้ากลุ่ม “ทั่วไป”

การแบ่งหน้าที่
จะช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว
และถูกต้อง โดยส่วนใหญ่
จะแบ่งเป็น 2 ฝ่าย หลักๆ

1. ฝ่ายรับออเดอร์
2. ฝ่าย packing สินค้าเตรียมส่ง

E-Banking
ทำให้ใช้เวลาตรวจสอบใบเสร็จธุรกรรมการเงินน้อยขึ้น
เฉลี่ยใช้เวลาลดละ: 3 นาที (ถ้ามีขั้นตอนการรับส่งต่อไป)

อย่าลืม Like
facebook.com/nuachapothaifit

ท่านเองก็สามารถดูได้จากรูปนี้ะครับ ว่าการที่จะเริ่มขายดีหรือเป็นเรื่องเป็นราว มันไม่ใช่พรจากพระเจ้าที่จะได้มาชั่ว

ข้ามคืน เหมือนกับการตีเมืองข้าศึกก็ไม่ต่างกัน คุณเองต้องเรียนรู้
หลายอย่างไม่ว่าจะเป็นการ

-หาสินค้า (ในกรณีที่ไม่ได้ต่อยอดจากรูจิงเดิม)

-การเตรียมเนื้อหาขึ้น Fan Page

-การโฆษณาบน Facebook ที่เปลี่ยน Feature บ่อยมาก

-การตอบโต้กับลูกค้าที่หลากหลาย

-การดึงคนมา Like

-ปัญหาของการมีคน Like แต่คนไม่เห็นเนื้อหาเรา

-ปัญหาของการมีคน Like แต่ขายของไม่ได้เลย

-การเตรียมส่งของ ปัญหาการส่งของ

-ปัญหาการคืนของ

-การเช็กยอดให้ตรงกับเงินเข้า

-การเช็กยอดให้ตรงกับ Order

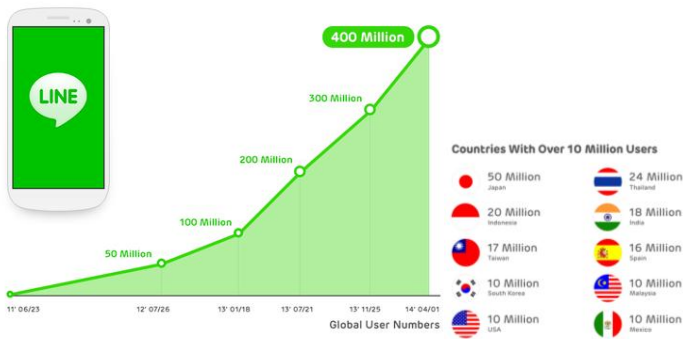
และอื่นๆ อีกมากมายที่ชีวิตคุณจะเจอ ทั้งหมดผมไม่ได้รู้
นะครับ ทุกคนเค้าก็เจอกันทั้งนั้นเวลาขายของบน Facebook ซึ่ง
แต่ละคนก็มีวิธีการแก้ปัญหาต่างกัน

ถึงตรงนี้ส่วนตัวเองอยากให้ทุกคนใจเย็นๆ ก่อนแล้ว
เริ่มทำสิ่งที่ฝันตั้งแต่วันนี้เลย เริ่มเลย ขายเลย ลองดูสักตั้งว่าเราจะ
เจออะไร จะสู้ไหวมั๊ย เรื่องลาออกใจเย็นๆ ก่อนก็ได้ครับ เพราะ
ปัจจุบันมีอินเทอร์เน็ตแล้ว และมี Instant Messaging ให้ท่าน Chat
กับลูกค้าได้โดยไม่จำเป็นต้องออกไปเจอหรือออกจากห้องประชุม
เลยด้วยซ้ำ

สื่อสังคมทรงพลัง

LINE

เป็น Application บนอุปกรณ์มือถือที่เราสามารถส่ง
ข้อความ รูปภาพ หรือแม้แต่ Emotion และ Location ณ ขณะนั้น
ออกไปได้ แถมยังคุยกันเป็นกลุ่มได้อีกด้วย ด้วยความสามารถ
ทั้งหมดนี้ (ซึ่งโดนใจคนไทยมากๆ) ทำให้ Line กลายเป็น
Application ที่โปรดปรานของทั้งคนไทยและเทศกันเลยทีเดียว ใน
สำหรับในแง่การค้าขายออนไลน์แล้ว Line ยังใช้เป็นเครื่องมือใน
การสื่อสารกับลูกค้าได้ยอดเยี่ยมที่สุด เพราะมันทั้งง่ายและรวดเร็ว
ตอบโต้ทั้งแม่ค้าและลูกค้าได้เป็นอย่างดี ฉะนั้น Line ยัง
ออก Line Shop เพื่อเอาใจพ่อค้าแม่ขายออนไลน์ ให้ได้ค้าขายกัน
อย่างเมามันอีกด้วย ใครสนใจก็ลองดาวน์โหลด Application นี้มา
ใช้งานกันได้เลย



LINE มียอดผู้ใช้ทะลุ 400 ล้านแล้ว ไทยมีผู้ใช้ 24 ล้านคน มากเป็นอันดับ 2 ของโลก (ที่มา Kapook.com 2 เมษายน 57)

Facebook

Facebook ทำให้ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารและทำกิจกรรมร่วมกันได้ ไม่ว่าจะเป็นการตั้งประเด็นถามตอบในเรื่องที่สนใจ โพสต์รูปภาพ คลิปวิดีโอ เขียนบทความหรือบล็อก แชทคุยกันแบบสดๆ เล่นเกมส์แบบเป็นกลุ่ม (เป็นที่นิยมกันอย่างมาก) และยังสามารถทำกิจกรรมอื่นๆผ่านแอปพลิเคชันเสริม (Applications) ที่มีอยู่อย่างมากมาย ซึ่งแอปพลิเคชันดังกล่าวได้ถูกพัฒนาเข้ามาเพิ่มเติมอยู่เรื่อยๆ

Why? ถึงนิยมกันมากขนาดนี้

- Facebook มีสมาชิกกว่า 500 ล้านคนทั่วโลก แคมยังเข้ามาใช้งานกันอย่างสม่ำเสมอ

- รองรับ Mobile Device เช่น Smart Phone และมีสมาชิกใช้งานผ่านช่องทางนี้กว่า 150 ล้านคน
- สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กันผ่านทางสื่อหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร รูปภาพ Video เกมส์ และอื่นๆ อีกมากมาย
- เนื้อหาบน Facebook เกิดจากการสร้างขึ้นโดยสมาชิก เกิดเป็น Viral Marketing อย่างหนึ่ง แม้แต่อารมณ์เศร้า โกรธ ดีใจ รัก ฯลฯ ก็ยังมาบอก จริงมั้ยล่ะ?
- เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้นักการตลาดสามารถทำกิจกรรมทางการตลาดออนไลน์ได้โดยง่าย

5 เทคนิคเมื่อจะขายออนไลน์ผ่าน Facebook

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการใช้ Facebook ให้ชัดเจน เช่น เน้นสร้าง Brand หรืออยากเพิ่มยอดขายผ่านช่องทางนี้ ขยายฐานลูกค้า หรือจะใช้ Facebook เป็นช่องทางสื่อสารกับลูกค้าเป็นหลัก เป็นต้น
2. สร้างเนื้อหาที่ดึงดูดความสนใจ
3. จัดกิจกรรมต่างๆ เฉพาะบน Facebook เท่านั้น
4. สร้าง Campaign เฉพาะ Facebook Fan เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกมีสิทธิ์เหนือกว่าคนอื่นๆ ไป
5. อย่าลืมเรื่องวัดผลการตลาด

7 เทคนิคเพิ่ม Fan ให้ Facebook ของเรา

1. ใช้ Personal profile หาเพื่อนให้มากที่สุด
2. แนะนำเพื่อนของเราว่า เรามี Fanpage ที่ไหน
3. หาสมาชิกจาก Facebook Search
4. ติดตั้ง Page Badge ที่เว็บไซต์ของตัวเอง
5. Email marketing แจกคู่มือ
6. ใช้ Blog marketing
7. ใช้โฆษณา Social Ads ใน Facebook (เสียเงิน)

Twitter

จัดเป็น Micro-blogging ที่สามารถพิมพ์ข้อความได้ไม่เกิน 140 ตัวอักษร เหตุผลที่ต้องใช้ Twitter ก็เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่และยึดลูกค้าเดิมไว้ สามารถประยุกต์ใช้ประชาสัมพันธ์ Promotion หรือข่าวต่างๆ ของธุรกิจ รวมทั้งการเผยแพร่เนื้อหาไปสู่ผู้ติดตาม (Follower) แบบ Viral Marketing โดยผู้ติดตามสามารถส่งต่อเนื้อหาให้คนอื่นได้ทันทีครั้งละมากๆ โดยการใช้การ ReTweet หรือ RT ซึ่ง Twitter มีจุดเด่นคือการส่งข่าวสารแบบ Real Time ผู้ติดตามจะได้รับข้อความเกือบทันที คล้ายกับการส่ง SMS นั่นเอง

เทคนิคการใช้ Twitter เพื่อค้าขายออนไลน์

- ใช้ Twitter directory เพื่อหาลูกค้า เช่น <http://wefollow.com/>

- พยายาม Update วันละครั้งเป็นอย่างน้อย เพื่อให้ Followers รู้สึกว่ามีประโยชน์ที่จะติดตาม
- เขียนเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของเราในหลายๆ แง่ รวมถึงข่าวที่เกี่ยวข้อง
- อย่าส่งข้อความโดยตรง (Direct Message: DM) รบกวนผู้ติดตาม
- ใช้ Keyword ในเนื้อหา รวมถึงใน Bio ตัวอย่างที่ดี เช่น www.twitter.com/OrlandoSpa
- ถ้าเป็นไปได้ควรมี Promotion เฉพาะสำหรับผู้ติดตามใน Twitter โดยส่งรหัส (Code) พิเศษ ถ้าลูกค้าบอก Code ได้ถูกต้องก็จะใช้ Promotion นั้นได้

Instagram

เป็น Application ที่ใช้ในการถ่ายและแต่งภาพผ่านมือถือ แอปยังสามารถแต่งรูปภาพด้วย Filters ต่างๆ ตามใจชอบทั้งในเรื่องของแสงและสี สามารถเปลี่ยนจากคนหน้าตาธรรมดาให้กลายเป็นนางฟ้าเพียงเสี้ยวนาที่ อีกทั้งยังสามารถแชร์รูปภาพสวยๆ เหล่านี้ไปอวดเพื่อนที่อยู่ใน Social อื่นๆ เช่น Timeline, Facebook, Twitter อีกด้วย ยังไม่หมดแค่นี้ Instagram ยังมีระบบ Followers และ Following (คล้ายๆ Twitter) ให้เราได้เลือกติดตามความเคลื่อนไหวของคนที่เราสนใจอีกด้วย จึงไม่แปลกที่เหล่าดารานักร้องจะแห่กันมาเล่น Instagram และมีแฟนๆ ติดตามกด

Like กด Share กันเป็นจำนวนมาก ดังนั้น พ่อค้าแม่ขายออนไลน์
ย่อมไม่พลาดที่จะใช้ช่องทางนี้ในการ Update รูปสินค้าใหม่ๆ ให้
ลูกค้าของเราได้ติดตามกันอยู่ตลอดเวลาครับ

YouTube

ผู้คนสมัยนี้ชื่นชอบอะไรที่เป็นภาพเคลื่อนไหว ซึ่งดูน่า
ติดตามกว่าการนำเสนอแค่ตัวอักษร หรือรูปภาพนิ่งๆ เท่านั้น นั่น
จึงเป็นที่มาของ YouTube ที่เป็น Social ทรงพลังที่ใช้ Share VDO
ที่สร้างสรรค์ขึ้นให้สังคมได้รับรู้ ด้วยความสามารถของระบบ
และกระแสมานิยม ทำให้ Google เจ้าพ่อ Search Engine ของ
โลกเข้ามาซื้อกิจการของ YouTube ในปี 2006 ทำให้ตอนนี้
YouTube กลายเป็นส่วนหนึ่งของ Google ไปแล้ว นั่นแปลว่า การ
ใช้ YouTube ก็เป็นช่องทางที่จะทำให้ Google รู้จักเรามากยิ่งขึ้น
ด้วยนั่นเอง

เทคนิคขายออนไลน์ผ่าน YouTube

- สร้าง Video Clip เกี่ยวกับสินค้า เช่น จุดเด่น หรือ
วิธีการใช้งาน
- ใส่ลิงค์เว็บไซต์ไปในคำอธิบาย
- นำ Video Clip ไปใส่ไว้ในเว็บไซต์ของเรา
- ส่งข่าวเกี่ยวกับ Video Clip ไปทาง Email, Facebook,
Twitter หรือช่องทางอื่นๆ

มีหลายๆ ธุรกิจหันมาใช้ YouTube เป็น Viral Marketing แรงๆ เพื่อให้เกิดการบอกต่ออย่างเช่น เบอร์เกอร์ คิง Angry Whopper (อ้างอิงใน Marketeer / ม.ค. /54) “ครู พิวส์ขาด บีบี แหลดยับคาห้องเรียน” คือชื่อคลิปที่จนถึงต้นปี 2554 มีผู้คลิกเข้าไปชมแล้วมากกว่า 1.2 ล้านเพจวิวในยูทูบ ด้วยชื่อคลิปที่ตั้งชื่อได้ ตรงใจกับกระแสความราคาณผู้ใช้โทรศัพท์มือถือแบบ ไม่รู้จักกาลเทศะ บวกกับเนื้อหาในคลิปที่ดูรุนแรงจนดูจบแล้วสะใจจนต้องส่งต่อ กระแสของคลิปนี้โด่งดังจนพัฒนาจากคลิปที่ปรากฏในยูทูบไปอยู่ในสื่อกระแสหลัก แต่ก่อนที่จะมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์มากไปกว่านั้น ในที่สุด เบอร์เกอร์ คิง ก็ออกมาเฉลยว่า คลิปนี้เป็นส่วนหนึ่งของการโปรโมทสินค้าใหม่ เบอร์เกอร์ คิง Angry Whopper ด้วยความต้องการของเบอร์เกอร์ คิงที่ต้องการ Re-impress ให้ ผู้บริโภคคนไทยรู้จักเบอร์เกอร์ คิงแบบเซอร์ไพรส์แตกต่าง และมีเอกลักษณ์ จึงนำเอาโปรดักท์ซึ่งมีจุดเด่นอยู่ที่ความเผ็ดร้อนมาเข้ากับความร้อนของ อารมณ์ จนเมื่อได้ทานเมนูใหม่ของเบอร์เกอร์ คิงแล้วก็จะช่วยลดอารมณ์โกรธลงไปได้ ถ้าใครสนใจเนื้อหาฉบับเต็มๆ ก็ลองหาอ่านกันได้จาก Marketeer ฉบับเดือนมกราคม 2554 นะครับ

Features	Line	Facebook	Twitter	Instargram	YouTube
ตัวอักษร	✓	✓ *	✓ *	✓	✓

รูปภาพ	✓	✓ *	✓	✓ *	✗
วิดีโอ	✓	✓	✗	✗	✓ *
กิจกรรม	✗	✓	✗	✗	✗
แชต	✓ *	✓	✗	✗	✗
เช็คอิน	✓	✓ *	✗	✓	✗

* เป็น Feature ที่โดดเด่น

DO & DON'T...ป็นแบรนด์บนสื่อโซเชียลเรียกใจลูกค้า

Do...ป็นแบรนด์บนสื่อโซเชียลเรียกใจลูกค้า

สั้น ง่าย โดนใจ

ใช้กระแสให้เป็นประโยชน์

ถูกจังหวะเวลา

เลือกวัน-เวลาที่เหมาะสมจะโพสต์ที่สุด





















รู้จักตั้งคำถาม

รูปสวยเข้ากับเนื้อหา

อย่าลืมติด #Hashtag

สร้างแรงจูงใจ

The Best Times to Post on Social Media (and More!)

Channel	Most Popular		Most Effective	
When to Post on	Time of Day	Day of Week	Time of Day	Day of Week
Instagram	 1 – 2 PM	 Thurs	 8 – 9 AM	 Mon
Email	 11 AM – 12 PM	 Thurs	 2 – 5 PM	 Thurs
Facebook	 12 PM – 1 PM	 Thurs	 12 AM – 1 PM	 Sun
Twitter	 12 PM – 1 PM	 Thurs	 10 – 11 PM	 Sun
Blogs	 11 AM – 12 PM	 Tues & Wed (it's a tie)	 12 AM – 1 PM	 Sat

Using TrackMaven reports and other industry research, this guide provides an aggregate view of the noisiest and most effective times to communicate across five of the most commonly used marketing channels. Use this guide to help you determine the channel-specific distribution strategy that works best for your audience!

Sources

The Retweet Report: <http://bit.ly/1t6VVG6>
 The Colossal Content Marketing Report: <http://bit.ly/1t6W2st>
 The Stagnant State of Email Report: <http://bit.ly/1t6W07x>
 The Fortune 500 Instagram Report: <http://bit.ly/1t6W07x>
 The Marketing Maven's Guide to Facebook: <http://bit.ly/1t6W07x>



ที่มา www.marketingoops.com

Don't...ปั่นแบรนด์บนสื่อโซเชียลเรียกใจลูกค้า

ข้อมูลไม่ครบถ้วน

สื่อสารทางเดียว

ทำไม่ต่อเนื่อง

มุ่งขายของเกินเหตุ

ปล่อยให้ลูกค้าคอย