

ส่วนที่ 3

การบริหารสถานที่การจำหน่ายของกิจการค้าปลีก

ผู้ค้าปลีกจะต้องเลือกทำเลที่ตั้งที่ดีของร้านค้าปลีก เพราะว่าทำเลที่ตั้งของร้านค้าปลีกมีความสำคัญต่อผู้ค้าปลีกอย่างมากในการที่จะเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคของตน การเลือกทำเลที่ตั้งที่ไม่เหมาะสมย่อมจะส่งผลให้กิจการประสบกับความล้มเหลวได้ นอกจากนี้ผู้ค้าปลีกจะต้องพิจารณาถึงตัวอาคาร อุปกรณ์ติดตั้งและเครื่องมือต่าง ๆ ที่อยู่ภายในตัวอาคารที่เหมาะสมกับลักษณะของกิจการ ตลอดจนการวางแผนผังภายในอย่างน่าดู

บทที่ 6

ทำเลที่ตั้งของการค้าปลีก

ทำเลที่ตั้งที่ดีและเหมาะสมจะช่วยให้ผู้ค้าปลีกประสบความสำเร็จได้มากกว่า 50%

1. ทำเลที่ตั้งกับปัญหาที่เกิดขึ้น

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับทำเลที่ตั้งการค้าปลีกมีอยู่หลายประการ ยกตัวอย่างเช่น การเคลื่อนย้ายหรืออพยพของประชากร, การเข้าและออกของผู้ค้าปลีก, การรื้อทำลายตึกอาคาร, การตั้งศูนย์การค้า, รูปแบบของถนน และอื่น ๆ เป็นต้น

2. ปัจจัยพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับทำเลที่ตั้ง

2.1 การเลือกตัวเมืองหรือตลาดการค้า

ก. ชนิดและลักษณะของอุตสาหกรรม ชนิด, จำนวน และลักษณะของอุตสาหกรรมจะมีอิทธิพลต่อการเลือกทำเลที่ตั้ง เพราะว่าในตลาดแห่งนั้นรายได้จะสูงและแน่นอนก็ขึ้นอยู่กับจำนวน, ชนิด และลักษณะของอุตสาหกรรม

ข. ประชากรในตลาดการค้า ในตลาดที่มีประชากรหนาแน่น ก็หมายความว่ามีความต้องการสูงด้วย การเคลื่อนย้ายของประชากรก็มีผลต่อจำนวนของประชากรด้วย

ค. ความเจริญของเมือง เมืองที่กำลังขยายตัว, มีระบบการศึกษาดี, มีการคมนาคมที่สะดวกย่อมจะเป็นที่เหมาะกับการลงทุน

ง. อุปนิสัยการซื้อของประชากร การที่ประชากรชอบหาซื้อสินค้าตามศูนย์การค้าก็จะมีผลต่อการตัดสินใจลงทุน

จ. อำนาจซื้อของประชากร ดูว่าประชากรในเมืองนั้นมีรายได้สูงต่ำอย่างไร เพราะถ้ารายได้สูงอำนาจซื้อก็ย่อมสูงด้วย

ฉ. การกระจายของฐานะ ดูว่าในเมืองนั้นฐานะของประชากรใกล้เคียงกันมากน้อยเพียงไร ในเมืองที่มีคนส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำและคนส่วนน้อยมีรายได้สูงก็จะเป็นอุปสรรคต่อการลงทุน

ช. ลักษณะและความเข้มข้นของการแข่งขัน ในเมืองที่มีคู่แข่งจำนวนมากรายก็แสดงให้เห็นว่า ในตลาดนั้นมีความต้องการมาก ผู้ขายปลีกเพียงแต่พิจารณาจะลงทุนในกิจการด้านใดจึงจะเหมาะสม

ซ. ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ พิจารณาถึงสถาบันการเงิน, และสื่อในการโฆษณา

2.2 การเลือกที่ตั้งจะลงไป

ก. ประเมินดูปริมาณการค้าขายของธุรกิจ ดูว่าในธุรกิจที่จะเข้าไปมียอดขายสูงต่ำอย่างไร ซึ่งสามารถจะประเมินได้จากกิจการที่มีอยู่แล้ว

ข. พฤติกรรมของผู้ซื้อในสินค้าแต่ละชนิด สินค้าแต่ละชนิดผู้ซื้อจะมีพฤติกรรมในการซื้อต่างกัน เช่น พวกข้าวสาร, น้ำตาล, น้ำปลา ต้องการซื้อในบริเวณแถว ๆ ที่อยู่อาศัย ส่วนสินค้าพวกเสื้อผ้า, รองเท้า ต้องการซื้อตามศูนย์การค้า

ค. ทางเดินเท้าของผู้บริโภค ทางเดินที่กว้างขวางย่อมจะดีกว่าทางเดินเท้าที่แคบ นอกจากนี้ก็ควรพิจารณาอีกว่ามีคนเดินผ่านไปมามากน้อยเท่าไร, ในเวลาใด, อายุในช่วงใด

ง. ท่าเลที่ใกล้กับคู่แข่งรายอื่น ๆ การจะตั้งกิจการควรจะดูว่าคู่แข่งชั้นตั้งอยู่ที่ใด ก็จะได้ไปตั้งในย่านเดียวกัน ทั้งนี้เพราะว่า ผู้บริโภครู้ว่าควรจะหาซื้อสินค้านั้นได้ที่ไหน

จ. ความสามารถเข้าถึงได้สะดวก กิจการขายปลีกส่วนใหญ่แล้วต้องตั้งอยู่ใกล้กับถนน เพื่อสะดวกในการเข้าถึง หรือตั้งอยู่ในทำเลที่การจราจรไม่แออัด

ฉ. ลักษณะของสภาพแวดล้อม ที่จะตั้งกิจการไม่ควรจะมีควีน, ฝุ่นละออง, เสียงรบกวน, กองขยะ หรืออื่น ๆ

ช. ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนที่ลงไปกับผลตอบแทนที่จะได้รับพิจารณาว่า ยอดขายที่จะได้รับคุ้มกับค่าใช้จ่ายที่ลงไปหรือไม่

ซ. ปัจจัยอื่น ๆ ในกรณีกิจการแบบลูกโซ่ ไม่ควรเปิดสาขาในเขตเกี่ยวกับสำนักงานใหญ่หรือในสาขาด้วยกัน เพราะจะเป็นการแย่งลูกค้าระหว่างกัน

แบบฝึกหัดบทที่ 6

ให้ตอบคำถามต่อไปนี้

1. จงอธิบายปัญหาที่เกี่ยวกับทำเลที่ตั้ง

2. จงอธิบายการเลือกตัวเมืองหรือตลาดการค้า

3. จงอธิบายการเลือกที่ตั้งเฉพาะ

บทที่ 7

อาคาร, อุปกรณ์ติดตั้ง, และเครื่องมือต่าง ๆ

เนื้อหาสาระสำคัญของการจัดการในเรื่องเกี่ยวกับอาคาร, อุปกรณ์ติดตั้ง และเครื่องมือต่าง ๆ จะประกอบไปด้วย

1. ด้านหน้าและสภาพภายนอกของร้าน

ด้านหน้าและสภาพภายนอกของร้านนับว่าเป็นตัวดึงดูดใจให้ผู้ซื้ออยากจะเข้ามาซื้อสินค้าในร้าน ซึ่งผู้ค้าปลีกควรที่จะสนใจเกี่ยวกับ

1.1 ทางเข้าร้าน ทางเข้าร้านควรมีขนาดกว้างพอควร

1.2 การจัดแสดงสินค้าที่หน้าร้าน เป็นการจัดแสดงสินค้าให้ผู้ซื้อที่เดินผ่านไปมาได้เห็น เพื่อจะได้เป็นการจูงใจให้ผู้ซื้อเข้ามาในร้าน การจัดแสดงสินค้าที่หน้าร้านสามารถใช้ฉากด้านหลังกับไม่มีฉากด้านหลัง

ก. ฉากด้านหลัง (Background) เป็นการใช้ตู้โชว์ที่มีฉากด้านหลัง ซึ่งอาจจะเป็นฉากแบบเปิดหมด โดยผู้ซื้อสามารถมองเห็นสินค้าในร้านได้ อาจจะเป็นฉากแบบปิดหมดโดยผู้ซื้อไม่สามารถมองเห็นสินค้าภายในร้านได้ แต่เป็นการเน้นสินค้าที่ตู้โชว์ อาจจะเป็นฉากแบบกึ่งปิดกึ่งเปิด โดยผู้ซื้อสามารถมองเห็นเข้าไปในร้านได้บางส่วน

ข. ไม่มีฉากด้านหลัง (Visual Fronts) เป็นการจัดแสดงสินค้าที่ไม่ใช้ตู้โชว์ เป็นการจัดแสดงอย่างง่าย ๆ ที่หน้าร้าน

2 การจัดแสดงสินค้าภายในร้าน

หลังจากพิจารณาด้านหน้าและสภาพภายนอกของร้านแล้ว ต่อมาก็พิจารณาถึงการจัดแสดงสินค้าภายในร้าน ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยดังนี้

2.1 โครงสร้างภายในตัวอาคาร การจัดแสดงสินค้าภายในร้านจะต้องคำนึงถึงเนื้อที่, ความสูงของชั้น, ฝ้าผนัง, เพดาน และการตกแต่งภายในร้าน

2.2 อุปกรณ์ติดตั้งและเครื่องมือในร้าน นอกจากโครงสร้างภายในแล้ว อุปกรณ์ติดตั้งและเครื่องมือในร้านก็มีความสำคัญต่อการแสดงสินค้าภายในร้าน อุปกรณ์ติดตั้ง (Store Fixtures) ได้แก่ ชั้นวางสินค้า, ตู้, โต๊ะ เป็นต้น ส่วนเครื่องมือในร้าน (Store Equipment) ได้แก่ ลิฟท์, บรรไคเลื่อน, เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น

การใช้อุปกรณ์ติดตั้งและเครื่องมือในร้านจะต้องคำนึงถึง

- ก. ต้นทุนที่จะเกิดขึ้น
- ข. ประเภทของการค้า
- ค. ชนิดของสินค้า
- ง. การเน้นจุดสนใจของผู้ซื้อ
- จ. ชนิดของการให้บริการ
- ฉ. นโยบายของร้าน
- ช. คู่แข่งขัน

2.3 แสงสว่างภายในร้าน แสงสว่างช่วยเน้นตัวสินค้าให้เด่นชัด ให้ความสว่างภายในร้าน (ในกรณีที่เป็นบาร์หรือไนท์คลับก็ไม่จำเป็นต้องใช้แสงสว่างมากนัก) แสงสว่างไม่ควรจะสว่างจนแสบตา และควรที่จะเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าได้สะดวกด้วย

แบบฝึกหัดบทที่ 7

ให้ตอบคำถามต่อไปนี้

1. จงอธิบายการออกแบบตัวอาคาร

2. จงอธิบายด้านหน้าและสภาพภายนอกของร้าน

3. จงอธิบายการจัดแสดงสินค้าภายในร้าน

บทที่ 8

การจัดการในด้านการวางแผนผังภายในร้าน

1. ขอบเขตของการวางแผนผังร้านค้า

ขอบเขตจะรวมถึงการจัดวางอุปกรณ์ติดตั้ง, เครื่องมือต่าง ๆ, สินค้า, แผนกต่าง ๆ, การแสดงสินค้า, ช่องทางเดินภายในร้าน

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนผัง

- ก. เนื้อที่ที่มีอยู่ภายในร้าน
- ข. รูปร่างลักษณะของเนื้อที่ภายใน
- ค. ชนิดของสินค้า
- ง. ชนิดของการให้บริการ
- จ. ปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความพอใจของเจ้าของร้าน

3. ขั้นตอนของการวางแผนผัง ควรพิจารณาถึง

3.1 เนื้อที่ในการแสดงสินค้า

ผู้ค้าปลีกจะต้องพิจารณาแผนกสินค้าต่าง ๆ แผนกที่สนับสนุนการขาย การให้ความสะดวกแก่ผู้ซื้อและพนักงาน และทางเดินหรือเนื้อที่สำหรับผู้ซื้อ

3.2 คำนึงถึงลักษณะของการวางแผนผังที่ดี

ในการวางแผนผังผู้ค้าปลีก ควรจะต้องคำนึงถึงตัวผู้ซื้อ โดยถือหลักที่ว่าสร้างความพอใจให้กับผู้ซื้อ เช่น การลดระยะทางการเดินของผู้ซื้อ การจัดช่องทางเดินที่กว้างพอควร นอกจากนี้ผู้ค้าปลีกยังต้องพิจารณาทางด้านตัวผู้ค้าปลีกเอง โดยถือหลักที่ว่า จะลดเวลาการทำงานของพนักงานหรือลดจำนวนเส้นทางเดินของผู้ซื้อ

3.3 ดูจากร้านค้าประเภทเดียวกัน

ผู้ค้าปลีกสามารถจะศึกษาจากร้านค้าปลีกประเภทเดียวกันว่า มีการวางแผนผังอย่างไร เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนผังและปรับปรุงให้เหมาะสม

3.4 แหล่งข้อมูลจากภายนอก

ผู้ค้าปลีกยังสามารถจะได้การวางแผนผังจากแหล่งข้อมูลภายนอก ซึ่งได้แก่ ผู้ผลิตอุปกรณ์ติดตั้ง เครื่องมือ วัสดุ และสินค้า

4. การจัดแสดงสินค้า

ในการวางแผนผังของร้าน ผู้ค้าปลีกจะต้องคำนึงถึงการจัดแสดงสินค้า เพราะว่า การจัดแสดงสินค้าถ้าจะส่งผลถึงการวางแผนผัง ในการจัดแสดงสินค้าสามารถจะพิจารณาได้ 2 ลักษณะ คือ การจัดแสดงสินค้าภายในร้าน และ การจัดแสดงสินค้าภายนอกร้าน การจัดแสดงสินค้าภายในร้าน เป็นการเน้นที่ตัวสินค้าที่ขายภายในร้าน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของสินค้าแต่ละประเภท ส่วนการจัดแสดงสินค้าภายนอกร้านเป็นการเน้นการตกแต่งรอบ ๆ ร้านมากกว่า

แบบฝึกหัดบทที่ 8

ให้ตอบคำถามต่อไปนี้

1. จงอธิบายขอบเขตของการวางแผนผังร้านค้า

2. จงอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนผัง

3. จงอธิบายขั้นตอนของการวางแผนผัง

4. จงอธิบายการจัดแสดงสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนผัง