

ส่วนที่ 7

การบริหารการส่งเสริมการตลาด

ในการบริหารการส่งเสริมการตลาดในกิจการร้านค้าปลีก จะต้องอาศัยการโฆษณา การจัดแสดงสินค้า การส่งเสริมการขาย การขายโดยพนักงานขาย การบริการลูกค้า และการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค ในสภาพที่มีการแข่งขันกันอย่างมาก การส่งเสริมการตลาด มีส่วนในการดึงดูดผู้บริโภคให้มาซื้อสินค้าที่ร้าน ผู้ค้าปลีกจะต้องใช้ส่วนประสมการตลาดเหล่านี้เหมาะสม

การโฆษณาและการจัดแสดงสินค้าในกิจการค้าปลีก

การโฆษณาและการจัดแสดงสินค้าในกิจการค้าปลีก มีบทบาทสำคัญมากในปัจจุบัน เพราะเป็นการเพิ่มยอดขายให้กับกิจการ

1. การโฆษณาในกิจการค้าปลีก

ในการโฆษณากิจการของผู้ค้าปลีกนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ในการโฆษณา ได้แก่ เพื่อกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภค เพื่อบอกให้รู้ว่ามีสินค้าอะไรบ้าง เพื่อสร้างความสนใจที่มีต่อร้านค้า เพื่อสร้างจินตภาพของร้าน อย่างไรก็ตาม การจะโฆษณาให้ได้ผลจะต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญคือ สินค้าที่ผู้บริโภคต้องการ ต้องได้รับความช่วยเหลือจากแผนกอื่น ต้องโฆษณาอย่างติดต่อกันไป

ในการโฆษณาของผู้ค้าปลีกสามารถจะโฆษณาโดยตรงเพื่อส่งเสริมการขายสินค้า และโฆษณาทางอ้อมเพื่อเน้นที่สถาบัน ได้แก่ การโฆษณาความมีเกียรติและการโฆษณาบริการของทางร้าน ผู้ค้าปลีกยังสามารถที่จะโฆษณาร่วมกับผู้ผลิตหรือผู้เสนอขายเพื่อร่วมกันออกค่าใช้จ่ายในการโฆษณา

ในการโฆษณาที่ดีควรที่จะมีการจัดทำโปรแกรมโฆษณา ซึ่งต้องคำนึงถึง

1. ความเหมาะสมในการโฆษณา โดยพิจารณาถึง งบประมาณที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ อายุของร้าน นโยบาย ขนาด ทำเลที่ตั้ง คู่แข่งขัน และความสำเร็จที่จะดึงดูดผู้ซื้อ นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาอัตราการพิมพ์และยอดพิมพ์ของสื่อโฆษณา สภาพธุรกิจ และการดำเนินงานของกิจการที่คล้ายคลึง

2. การวางแผนที่ดี ผู้ค้าปลีกจะต้องมีการวางแผนในการโฆษณาที่ดี และพิจารณาถึงช่วงเวลาที่จะโฆษณาด้วย

3. การเตรียมการโฆษณา ผู้ค้าปลีกต้องพิจารณาบทโฆษณา รูปภาพ และการวางเงิน

4. การทดสอบการโฆษณา ผู้ค้าปลีกสามารถจะทดสอบบทโฆษณาได้โดยการทดสอบล่วงหน้าและทดสอบภายหลัง การทดสอบล่วงหน้าเป็นการทดสอบบทโฆษณา ส่วนการทดสอบภายหลังเป็นการทดสอบยอดขายและความสามารถในการจดจำบทโฆษณา

5. การคัดเลือกสื่อโฆษณา ผู้ค้าปลีกต้องเลือกว่าจะใช้สื่อโฆษณาอะไรจึงจะเหมาะสมกับตลาด หรือผู้บริโภคของตน

6. สิ่งหนึ่งที่ผู้ค้าปลีกต้องตระหนักอยู่เสมอก็คือ ความจริงในการโฆษณา โดยจะต้องไม่เป็นการหลอกลวงผู้บริโภค

การลดราคาพิเศษของร้านค้า ผู้ค้าปลีกสามารถใช้การโฆษณาเพื่อลดราคาพิเศษได้

2. การจัดแสดงสินค้า

การจัดแสดงสินค้านับว่ามีบทบาทสำคัญในการเพิ่มยอดขายให้กับกิจการ ซึ่งผู้ค้าปลีกสามารถใช้การจัดแสดงที่ตู้โชว์หรือหน้าร้าน และการจัดแสดงสินค้าภายใน การจัดแสดงที่ตู้โชว์หรือหน้าร้าน เพื่อเป็นการดึงดูดใจผู้บริโภคให้เข้าร้าน ส่วนการจัดแสดงสินค้าภายในเป็นการสนับสนุนการขาย โดยอาศัยการจัดแสดงสินค้า การจัดแสดงที่จุดซื้อ และการใช้สัญลักษณ์ของร้าน และการตกแต่ง

แบบฝึกหัดบทที่ 16

ให้ตอบคำถามต่อไปนี้

1. จงอธิบายความหมายและวัตถุประสงค์ของการโฆษณา

2. จงอธิบายชนิดของการโฆษณาและการโฆษณาร่วม

3. จงอธิบายการจัดทำโปรแกรมการโฆษณาในกิจการค้าปลีก

4. จงอธิบายการลดราคาพิเศษ

5. จงอธิบายการจัดแสดงสินค้าที่ตู้โชว์ หรือหน้าร้านและภายในร้าน ที่เกี่ยวกับการโฆษณา

บทที่ 17

การส่งเสริมการขายในกิจการค้าปลีก

ในการส่งเสริมการขายในกิจการค้าปลีกจะมีสาระสำคัญดังนี้

1. การขายทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์

การขายทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ เป็นการเพิ่มยอดขายให้กับกิจการได้ เพราะเป็นการอำนวยความสะดวกในการสั่งซื้อ เป็นการลดเวลาการเดินทางไปซื้อเอง

2. การหีบห่อ

การซื้อสินค้าของผู้บริโภคได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการหีบห่อ หีบห่อหรือถุงใส่สินค้าของร้านที่มีความสวยและเก๋ย่อมจะเป็นที่ดึงดูดใจของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก และยังช่วยให้ความสะดวกในการนำพาสินค้า

3. การติดฉลากหรือป้าย

การมีฉลากหรือป้ายบ่งบอกส่วนผสมหรือวิธีการใช้หรือสรรพคุณของสินค้า ย่อมจะดึงดูดใจของผู้บริโภคได้

4. ของแถมผู้บริโภค

ผู้ค้าปลีกสามารถใช้ของแถมเพื่อส่งเสริมการขายอย่างได้ผล ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับว่าจะใช้อะไรเป็นของแถมให้เหมาะสมกับผู้บริโภคและสินค้าของตน

5. การใช้บัตรกระดาษ

ผู้ค้าปลีกสามารถใช้บัตรกระดาษเพื่อแลกซื้อสินค้าตามมูลค่าที่กำหนดไว้ บัตรกระดาษนี้มีอยู่หลายรูปแบบ เช่น บัตรของขวัญ บัตรกำนัล บัตรดอกเบีย้น้ำใจ แสตมป์สะสม

6. วิธีอื่น ๆ

ผู้ค้าปลีกยังสามารถใช้วิธีการอื่น ๆ อีก เช่น การใช้ตรา การจัดแสดงการเล่นต่าง ๆ เช่น ดนตรี การจัดเดินแฟชั่นโชว์ เป็นต้น

แบบฝึกหัดบทที่ 17

ให้ตอบคำถามต่อไปนี้

1. จงอธิบายการส่งเสริมการขายในกิจการค้าปลีก

การใช้พนักงานขาย

พนักงานขายนับว่าเป็นหัวใจสำคัญในการขายสินค้าให้กับผู้ค้าปลีก เพราะว่าร้านค้าปลีกต้องมีการขายสินค้าให้กับผู้บริโภค และพนักงานขายก็มีส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดการขายสินค้าได้ พนักงานขายเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับผู้บริโภคมากที่สุด

ในการค้าปลีกจะมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 4 องค์ประกอบคือ

1. ตัวกิจการและนโยบายของกิจการ
2. ผู้บริโภคที่เป็นตลาดเป้าหมาย
3. ตัวสินค้าที่กิจการนำมาขาย
4. พนักงานขายที่จะขายสินค้า

ผู้ค้าปลีกจะต้องมีความเข้าใจในกระบวนการขายของพนักงานขาย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์

ในการอบรมพนักงานขายต่อไป กระบวนการขายประกอบไปด้วย

1. การเข้าหา และต้อนรับลูกค้า เมื่อลูกค้าได้เข้ามาอยู่ในร้าน
2. การกำหนดความต้องการของผู้ซื้อ โดยถามว่ามีความต้องการสินค้าอะไร
3. การเสนอหรือแสดงตัวสินค้า พนักงานขายจะต้องเสนอหรือแสดงสินค้าให้ผู้บริโภคได้เห็นเพื่อจะเป็นการจูงใจการซื้อให้ดีขึ้น
4. การเผชิญกับข้ออุปสรรค พนักงานขายจะต้องเตรียมแก้ข้ออุปสรรคของผู้บริโภค ถ้าสามารถแก้ข้ออุปสรรคได้ โอกาสที่จะขายสินค้าก็มีมาก
5. การปิดการขาย พนักงานขายจะต้องหาโอกาสที่จะปิดการขายโดยการพิจารณาจากพฤติกรรมของผู้บริโภคว่าได้แสดงการปิดการขายขึ้น
6. การแนะนำการขาย หลังจากที่พนักงานขายได้ขายสินค้าเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ก็ยังสามารถที่จะแนะนำสินค้าในปริมาณที่มากขึ้นโดยมีราคาที่ดีกว่าซื้อแต่ละหน่วย แนะนำสินค้าที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่ขาย และอื่น ๆ
7. การพัฒนาจิตภาพภายหลังการขาย หลังจากที่ขายสินค้าได้หรือขายสินค้าไม่ได้ พนักงานขายก็ควรที่จะมีธรรมาศัยที่ดีกับผู้บริโภค เพื่อหวังผลในคราวหน้าต่อไป

แบบฝึกหัดบทที่ 18

ให้ตอบคำถามต่อไปนี้

1. จงอธิบายความสำคัญของการใช้พนักงานขายในกิจการค้าปลีก

2. จงอธิบายองค์ประกอบพื้นฐานในการค้าปลีก

3. จงอธิบายกระบวนการขาย

บทที่ 19

การบริการลูกค้า

ในการบริการลูกค้าของกิจการนั้น ผู้ค้าปลีกจะต้องกำหนดนโยบายการให้บริการ เพื่อให้ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ นโยบายการบริการลูกค้าของผู้ค้าปลีกจะต้องพิจารณาจากปัจจัยต่อไปนี้

1. นโยบายบริการลูกค้าของคู่แข่งชั้น
2. ชนิดของสินค้า
3. ลักษณะของผู้บริโภค
4. ชนิดของกิจการ
5. นโยบายการกำหนดราคา

หลังจากที่ผู้ค้าปลีกได้กำหนดนโยบายการบริการลูกค้าแล้ว ผู้ค้าปลีกสามารถจะให้บริการลูกค้าโดยอาศัยองค์ประกอบดังนี้

1. การปรับปรุงแก้ไขสินค้าบางประการเพื่อให้ตรงกับที่ผู้บริโภคต้องการ
2. การหีบห่อสินค้า เพื่อป้องกันสินค้าเสียหาย หรือเป็นการหีบห่อของขวัญ
3. การบริการส่งสินค้า ผู้ค้าปลีกสามารถจะบริการการส่งสินค้า ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของทางพัสดุภัณฑ์ และทางเร่งด่วน
4. การจัดการข้อเรียกร้องของผู้บริโภค โดยพยายามที่จะแก้ไขปรับปรุงข้อเรียกร้องของผู้บริโภค
5. สินค้ารับคืน ผู้ค้าปลีกสามารถจะบริการรับคืนสินค้าจากผู้บริโภคได้ ถ้ามีความสมเหตุสมผล หรือว่าเป็นไปตามข้อตกลงหรือเงื่อนไขของผู้ค้าปลีก ได้แก่ สินค้าต้องอยู่ในสภาพที่ดี สินค้าบางชนิดจะไม่มีบริการรับคืน เช่น ผ้าเช็ดหน้า หรือกางเกงใน
6. ชั่วโมงการขายของกิจการ ผู้ค้าปลีกสามารถจะให้บริการลูกค้าโดยการขยายเวลาขายสินค้านานขึ้น
7. การบริการด้านอื่น ๆ ผู้ค้าปลีกยังสามารถให้บริการอื่น ๆ เช่น การขายสินค้าเป็นการส่วนตัว ช่วยหาสินค้าให้ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า มีโต๊ะรับแขก มีของเล่นสำหรับเด็ก ๆ
8. การบริการเพื่อเพิ่มรายได้ ผู้ค้าปลีกสามารถให้บริการในรูปแบบของการให้เช่าสินค้า
9. การบริการสาธารณะ ผู้ค้าปลีกยังสามารถให้บริการในรูปแบบของสาธารณะ เช่น มีส่วนร่วมกับงานเทศกาลของท้องถิ่น

แบบฝึกหัดบทที่ 19

ให้ตอบคำถามต่อไปนี้

1. จงอธิบายนโยบายการบริการลูกค้า

2. จงอธิบายองค์ประกอบในการให้บริการลูกค้า

บทที่ 20

สินเชื่อ และการเก็บหนี้ของกิจการค้าปลีก

นอกจากผู้ค้าปลีกจะขายสินค้าเป็นเงินสดแล้ว ผู้ค้าปลีกยังขายเป็นเงินเชื่อได้ โดยผู้ค้าปลีกมีเหตุผลที่ขายสินค้าสินเชื่อดังนี้

1. ผู้ซื้อชอบสินเชื่อ
2. ผู้ค้าปลีกใช้เพื่อการแข่งขัน
3. เพื่อต้องการติดต่อกับผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง
4. แผนกสินเชื่อจะมีบทบาทเป็นตัวแทนขาย

อย่างไรก็ตาม การให้สินเชื่อย่อมจะมีปัญหาทางด้านต้นทุนของสินเชื่อ ในการให้สินเชื่อของผู้ค้าปลีกสามารถจะแบ่งได้ดังนี้

1. สินเชื่อลูกค้าเปิด เปิดสินเชื่อที่ผู้บริโภคจะจ่ายเงินภายหลังที่ซื้อสินค้าไปแล้ว โดยจะชำระตามวันที่ตกลงกัน ผู้ซื้อไม่ต้องจ่ายเงินดาวน์บางส่วนก่อน ส่วนใหญ่จะเป็นการขายสินค้าที่มีราคาไม่ค่อยสูงนัก
2. สินเชื่อเงินผ่อน สินเชื่อประเภทนี้ผู้ซื้อต้องจ่ายเงินดาวน์บางส่วน แล้วส่วนที่เหลือจะผ่อนชำระจนหมด
3. สินเชื่อหมุนเวียน เป็นสินเชื่อที่มีวงเงินจำนวนหนึ่งที่ผู้บริโภคจะเป็นหนี้กับทางร้านได้
4. สินเชื่ออื่น ๆ นอกจากนี้อาจจะมีสินเชื่อในรูปแบบอื่น ๆ อีก

นอกจากผู้ค้าปลีกจะกำหนดสินเชื่อขึ้นเอง ผู้ค้าปลีกยังสามารถจะติดต่อกับทางสถาบันทางการเงินเพื่อเป็นแหล่งเงินกู้ให้กับผู้บริโภคของตนได้

เมื่อผู้ค้าปลีกมีนโยบายที่จะให้สินเชื่อแล้ว จะต้องมีการบริหารสินเชื่อด้วยเพื่อจะให้ได้ลูกค้าสินเชื่อที่ดี การบริหารสินเชื่อประกอบด้วย

1. การส่งเสริมลูกค้าสินเชื่อ ผู้ค้าปลีกจะต้องหาลูกค้าที่จะมาซื้อสินค้าเชื่อจากทางร้าน โดยการออกข่าวตามสื่อโฆษณาต่าง ๆ
2. การกำหนดมาตรฐานของสินเชื่อ ผู้ค้าปลีกต้องกำหนดมาตรฐานของสินเชื่ออย่างเหมาะสม ไม่สูงไปหรือต่ำไป ถ้าสูงไปก็ทำให้ไม่ได้ลูกค้า ถ้าต่ำไปก็ทำให้ได้ลูกค้าที่ไม่มีคุณสมบัติพอ
3. ขั้นตอนการเปิดบัญชีลูกค้า ก่อนจะรับลูกค้าสินเชื่อจะต้องผ่านขั้นตอนการพิจารณา โดยเฉพาะถ้าเป็นร้านค้าขนาดใหญ่ก็ต้องใช้ ขั้นตอนเหล่านี้ประกอบด้วย

1. การสัมภาษณ์ เพื่อจะศึกษาว่าลูกค้านั้นจะได้รับการยอมรับเป็นลูกค้าสินเชื่อหรือไม่
2. การหาข้อมูลจากภายนอก ที่คิดว่าเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของผู้ที่จะมาเป็นลูกค้าสินเชื่อ
3. การยอมรับลูกค้า ก่อนที่ผู้ค้าปลีกจะยอมรับลูกค้าก็ต้องมีการพิจารณาความสามารถในการชำระเงิน
4. การกำหนดขีดจำกัดของสินเชื่อ ต่อมาผู้ค้าปลีกต้องกำหนดวงเงินสินเชื่อว่าลูกค้าใดควรจะได้รับการรับเงินสินเชื่อระดับใด
5. การบอกกล่าวแก่ลูกค้าให้ทราบว่าได้รับเป็นลูกค้าสินเชื่อ
6. เปิดบัญชีลูกค้าสินเชื่อ

4. การเก็บข้อมูลปัจจุบันเกี่ยวกับลูกค้าสินเชื่อ ผู้ค้าปลีกจะต้องคอยติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความสามารถในการชำระเงินของลูกค้าสินเชื่อ

5. การพิสูจน์ลูกค้าสินเชื่อ ผู้ค้าปลีกต้องออกบัตรลูกค้าสินเชื่อเป็นหลักฐานพิสูจน์

6. การแสดงลายเซ็นชื่อ การจะให้สินเชื่อแก่ลูกค้านั้น จะต้องมีการแสดงลายเซ็นชื่อของ

ผู้บริโภค

หลังจากมีการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าสินเชื่อไปแล้ว ผู้ค้าปลีกจะต้องมีการตามเก็บเงินลูกค้าซึ่งสามารถกำหนดวันเก็บเงินได้ดังนี้

1. ถือเอาวันสุดท้ายของเดือนเป็นวันเก็บเงิน แต่ถ้ามีลูกค้าเงินเชื่อเป็นจำนวนมากก็อาจเป็นภาระตอนปลายเดือน
2. การเก็บเงินแบบวัฏจักร เป็นการแบ่งพยานะชื่อของลูกค้า โดยกระจายการแบ่งพยานะชื่อไปทั่วทั้งเดือน
3. การเก็บเงินตามวันที่มาซื้อสินค้า

ในกรณีที่ผู้ค้าปลีกไม่สามารถจะเก็บเงินตามวันที่กำหนดไว้แล้ว ผู้ค้าปลีกก็มีวิธีการดำเนินต่อไปดังนี้ตามลำดับคือ

1. มีข้อความเป็นการชำระเงินไม่ตามกำหนด มีจุดประสงค์ที่จะเตือนความจำของลูกค้า
2. การเตือนทางจดหมายและโทรศัพท์
3. การใช้พนักงานเก็บเงินไปทวงถาม
4. การใช้กฎหมายเข้าดำเนินการ

แบบฝึกหัดบทที่ 20

ให้ตอบคำถามต่อไปนี้

1. จงอธิบายเหตุผลและปัญหาของการขายสินเชื่อ

2. จงอธิบายชนิดของสินค้าขายปลีก

3. จงอธิบายสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ

4. จงอธิบายการบริหารสินเชื่อ

5. จงอธิบายการบริหารการเก็บเงิน