

แบบฟอร์ม Knowledge Capture

เรื่อง การขายออนไลน์ (ช่องทาง PAGE FACEBOOK)

สรุปโดย น.ส.ณัฐชา ชุ่มกมล พนักงาน (ระดับ 5) งานการค้าและการตลาด

หน่วยงาน ส่วนอุตสาหกรรมไม้บางโพ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคกลาง

๑. บริบท หรือความเป็นมา

การขายออนไลน์ คือ การนำสินค้าไปวางขายผ่านช่องทางต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต โดยมีอินเทอร์เน็ต เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขายสินค้าและผู้ซื้อสินค้า ได้แก่ การขายบน Website , E-Marketplace และ Social Media เป็นการเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าให้ทันสมัย เพราะปัจจุบัน Internet และ Smartphone เปรียบเสมือนปัจจัยที่ 6 ของมนุษย์

๒. วิธีการ / ขั้นตอน หรือกระบวนการที่ได้เรียนรู้

๑. กดคลิกหน้าสร้าง Fanpage บน Facebook

๒. ใส่ข้อมูลของเพจ ได้แก่ ชื่อเพจ หมวดหมู่เพจ และคำอธิบายเกี่ยวกับเพจ จากนั้นกดปุ่มสร้างเพจ (Create Page) เพื่อไปยังขั้นตอนต่อไป

๓. ใส่รูปโปรไฟล์ (Profile) และภาพปก (Cover Image) จากนั้นกดปุ่มบันทึก เป็นอันจบขั้นตอนการสร้างเพจ Facebook

๔. ใส่ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจให้ครบถ้วน

๕. โปรโมตให้ Facebook Page ได้เป็นที่รู้จักของกลุ่มลูกค้าที่ชอบในสินค้าของเรา

๖. อัปโหลด อัปเดตโปรโมชัน และสินค้าอยู่สม่ำเสมอ อย่างน้อยอาทิตย์ละ 3 – 4 ครั้ง เพื่อให้ลูกค้าที่กดติดตามเพจได้เห็นความเคลื่อนไหว

๓. เทคนิคหรือกลยุทธ์ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้

๑. ใช้รูปโปรไฟล์ที่น่าจดจำ เช่น รูปสินค้าในมุมสวยๆ หรือเลือกใช้รูป Logo แบนด์ขององค์กร

๒. ใช้ภาพปกที่สื่อถึงตัวตนของแบรนด์ เช่น หากธุรกิจขายเฟอร์นิเจอร์ไม้สัก ควรถ่ายภาพสินค้าในมุมสวยๆ หรือเลือกใช้ Logo แบนด์ขององค์กร

๓. เพิ่มปุ่ม Call-to-action (CTA) เพื่อกระตุ้นให้คนที่เข้ามาดูเพจ ทำในสิ่งที่ธุรกิจต้องการ สำหรับปุ่ม CTA มีให้เลือกใช้หลายรูปแบบ เช่น ติดตาม, จองเลย, โทรเลย, ติดต่อเรา, ส่งข้อความ และอื่นๆอีกมากมาย

๔. โพสต์หน้าเพจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อกระตุ้นให้คนที่เข้ามาดูเพจ และอยากซื้อสินค้าหรือบริการจากเรา
๕. ปักหมุดโพสต์ที่สำคัญไว้ด้านบนสุดของเพจ เช่น โพสต์โปรโมชั่นประจำเดือน โพสต์ออกร้านนอกสถานที่ โพสต์แนะนำสินค้าใหม่ เป็นต้น
๖. สร้างคอนเทนต์ใหม่ๆ ที่กำลังมีกระแสในช่วงเวลานั้นๆ ทั้งนี้ต้องเลือกคอนเทนต์ที่ดี มีประโยชน์กับคนอ่าน และเลือกคอนเทนต์ให้เหมาะสมกับองค์กรของเราด้วย
๗. ติดแฮชแท็ก (hashtag) พิมพ์เครื่องหมาย # และตามด้วยคีย์เวิร์ด หรือชื่อเพจเราเสมอ เพื่อให้ Facebook จับคีย์เวิร์ดในโพสต์ของเรา เช่น #เฟอร์นิเจอร์ไม้สัก #ไม้สักจากป่าปลูก #องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เป็นต้น
๔. ประเด็นความรู้ที่สำคัญ
 ๑. คนซื้อคนก่อนซื้อสินค้า ถ้าผู้ขายหรือแอดมินพูดจาดี ตอบคำถามด้วยความจริงใจและใส่ใจ ก็จะสามารถสร้างความประทับใจในครั้งแรกที่รู้จักกัน
 ๒. การตลาดสำคัญที่สุด คอนเทนต์มาเก้ตติ้ง และโปรโมชั่น สามารถดึงดูดลูกค้ากลุ่มที่กำลังหาสินค้าที่เราขายอยู่ได้
 ๓. การแก้ปัญหาที่ลูกค้าไม่สามารถแก้ไขได้หรือการทำให้ลูกค้าสะดวกสบายมากขึ้น เช่น การบริการจัดส่งสินค้า และการดูแลหลังการขาย
 ๔. ทำให้คนกดไลค์โพสต์และเพจ โดยโพสต์ของเราควรมีประโยค Call To Action หรือประโยคเรียกลูกค้าเสมอ เช่น “สนใจสินค้าชิ้นไหนสามารถสอบถามแอดมินเพิ่มเติมทางอินบ็อกซ์ได้นะคะ” เป็นต้น
๕. บทสรุป

องค์ความรู้การขายออนไลน์ (ช่องทาง Facebook Page) ที่กล่าวมาข้างต้น เป็นตัวเลือกที่ดีและสะดวกที่สุดในยุคสมัยนี้ เพราะปัจจุบันการซื้อขายผ่านช่องทางออนไลน์ แคมป์ Internet , Smartphone หรือคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต ก็สามารถเข้าถึงสินค้าที่หลากหลายได้แบบง่ายนิดเดียว