

# รายการ รอบรู้ธุรกิจ กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

## ตอนที่ 25 สร้างความแตกต่างอย่างไร ให้เกิดประสิทธิภาพในการแข่งขัน

### ตอน 1

## โดย กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

### สร้างความแตกต่างอย่างไร ให้เกิดประสิทธิภาพในการแข่งขัน ตอน 1

การสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าของธุรกิจถือเป็นหัวใจของการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน เพราะถ้าสินค้าไม่มีความแตกต่างก็ไม่อาจดึงดูดความสนใจให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อได้ ปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่างมีดังนี้

- 1. แตกต่างด้วยสินค้า** การสร้างความแตกต่างในตัวสินค้าอาจจะเป็นวัสดุ รูปแบบ สี สัน ความสวยงาม และความคงทน ตัวอย่างเช่น ร้านขายแฮมทั่วไประยะการผลิตแฮมจากเนื้อหมูเป็นหลัก การสร้างความแตกต่างในตัวสินค้าก็โดยการผลิตแฮมที่ผสมหมู หมู แฮมซี่โครงหมู แฮมข้อไก่ เป็นต้น
- 2. แตกต่างทางจิตวิทยา** หากตัวสินค้าไม่สามารถสร้างความแตกต่างได้อย่างเด่นชัดก็อาจสร้างความแตกต่างทางจิตวิทยาโดยอิงเข้ากับสถานที่ บุคคล วาระและโอกาส เช่น แฮมร้านนี้เป็นเจ้าแรกของประเทศไทย แฮมร้านนี้ขายดีที่สุด แฮมร้านนี้พีบีร์ดชอบทานมาก แฮมร้านนี้เป็นแฮมที่ใช้เลี้ยงอาคันตุกะจากยุโรปเมื่อปีที่แล้ว เป็นต้น
- 3. แตกต่างด้วยบริการพิเศษ** เป็นการสร้างความแตกต่างด้วยบริการพิเศษที่ผู้ประกอบการอื่นมิได้ทำ เช่น ร้านเปิดเร็วกว่าร้านอื่น ร้านปิดดึกกว่าร้านอื่น ร้านเปิดตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมงขณะที่ร้านอื่นมีเวลาปิดเปิด มีบริการจัดส่งโดยไม่คิดค่าขนส่ง ขณะที่ร้านอื่นคิดค่าขนส่ง มีบริการติดตั้งแต่ร้านอื่นไม่มีบริการติดตั้ง มีการรับประกันในระยะเวลาที่นานกว่า มีรถยนต์ให้ใช้บริการฟรีระหว่างรถยนต์รอการซ่อมแซม เป็นต้น

4. **แตกต่างด้วยบริการสามัญ** เป็นการสร้างความแตกต่างด้วยบริการสามัญที่โดดเด่นกว่า เช่น พนักงานพูดเพราะกว่า มารยาทงามกว่า บริการลูกค้ารวดเร็วกว่า เป็นต้น

5. **แตกต่างด้วยบรรจุภัณฑ์** เป็นการใช้บรรจุภัณฑ์ที่แตกต่างเพื่อสร้างความโดดเด่นดึงดูดความสนใจ เช่น ผลไม้ที่บรรจุใส่กล่องที่แข็งแรงและสวยงามขณะที่ผลไม้ทั่วไปบรรจุใส่ถุงพลาสติก ขนมขบเคี้ยวบรรจุในถุง Zip Lock สามารถเปิดมารับประทานแล้วปิดเก็บต่อได้ขณะที่ขนมขบเคี้ยวอื่น ๆ บรรจุในถุงพลาสติกธรรมดา เป็นต้น

6. **แตกต่างด้วยภาพพจน์ชื่อเสียง** ธุรกิจจะต้องสร้างความประทับใจ โดยอาจอาศัยคนมีชื่อเสียงมาเกี่ยวข้องในการสร้างความแตกต่าง เช่น แพนก Celebrity ของโรงแรมชั้นนำที่จะให้บริการเป็นพิเศษแก่คนมีชื่อเสียงที่ติดต่อมาขอใช้บริการ อาทิ ลดราคาให้เป็นพิเศษ มีเครื่องดื่มต้อนรับพิเศษ มีพวงดอกไม้ต้อนรับ กุญแจห้องเตรียมไว้พร้อมทันที โดยทางโรงแรมจะขอถ่ายรูปผู้มีชื่อเสียงนั้นเก็บไว้เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์ต่อไป และขอให้ผู้มีชื่อเสียงช่วยประชาสัมพันธ์แนะนำลูกค้าใหม่ ๆ ให้กับทางโรงแรมด้วย เป็นต้น

7. **แตกต่างด้วยบุคลากร** หากตัวสินค้า ราคาจำหน่าย คุณภาพสินค้าของธุรกิจไม่มีความแตกต่าง ธุรกิจจะต้องสร้างความแตกต่างด้วยบุคลากรที่ให้บริการจนเป็นที่ประทับใจของลูกค้า เช่น พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นและเอาใจใส่ ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี จัดหาที่จอดรถยนต์ให้กับลูกค้า โบกรถให้เมื่อเข้าออก เป็นต้น

