

รายการ รอบรู้ธุรกิจ กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ตอนที่ 28 สร้างความแตกต่างอย่างไร ให้เกิดประสิทธิภาพในการแข่งขัน

ตอน 2

โดย กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

สร้างความแตกต่างอย่างไร ให้เกิดประสิทธิภาพในการแข่งขัน ตอน 2

การสร้างความแตกต่างให้กับสินค้ามีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ เพราะถ้าสินค้าไม่มีความแตกต่างจะก่อให้เกิดสงครามราคาในธุรกิจนั้น ทำให้อัตรากำไรต่ำเพราะไม่อาจกำหนดราคาจำหน่ายได้เอง จะต้องตั้งราคาให้แข่งขันได้ในระดับใกล้เคียงกับคู่แข่ง ดังนั้นถ้าหากธุรกิจอยากขายสินค้าได้ราคา อยากได้ความจงรักภักดีจากลูกค้า อยากให้ซื้อง่ายขายคล่อง อยากได้กำไรงาม ต้องสร้างความแตกต่างให้กับสินค้า ซึ่งสามารถทำได้ดังนี้

1. **ประโยชน์ใช้สอย** ประโยชน์ใช้สอยของสินค้าที่จะให้แก่ลูกค้าจะต้องแตกต่างจากสินค้าของคู่แข่งอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์มือถือที่มีขนาดจอใหญ่กว่าแต่ตัวเครื่องเล็กกว่า เป็นต้น
2. **คุณภาพ** คุณภาพของสินค้าดีกว่าคู่แข่ง เช่น ทวีที่มีความคมชัดกว่ายี่ห้ออื่น อาหารที่อร่อยกว่าอาหารเจ้าอื่น เสื้อผ้าที่เนื้อผ้าดีกว่าเสื้อผ้ายี่ห้ออื่น ชักน้ำแล้วสีไม่ตกและไม่หดน้ำ เป็นต้น
3. **ความสวยงาม** มนุษย์ทุกคนล้วนมีความสุนทรีย์อยู่ในใจ ต้องการและชอบของสวยงาม ธุรกิจจึงสามารถใช้ความสวยงามในการสร้างความแตกต่างให้กับสินค้า โดยอาจทำให้กล่องบรรจุสวย ถุงใส่ของสวย หลอดดูดสวย กระจ่างสวย กระจุกสวย ฉลากปิดสวย รูปแบบสินค้าสวย รูปทรงสินค้าสวย อาคารสวย การตกแต่งหน้าร้านสวยงาม เป็นต้น
4. **เทคโนโลยี** ธุรกิจยุคใหม่แข่งขันกันด้วยความรวดเร็วและทันสมัย จึงต้องอาศัยเทคโนโลยีมาช่วย เช่น การตรวจสอบและสั่งจองสินค้าผ่านระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ เป็นต้น

5. **ภาพพจน์** เป็นความแตกต่างที่สำคัญมากที่ธุรกิจจะต้องสร้างให้กับสินค้าให้ได้ เช่น ลิ้นจี่หรือส้มที่ติดยี่ห้อของไรที่มีชื่อเสียง ย่อมเป็นที่ชื่นชอบและได้รับความเชื่อถือจากลูกค้าว่ามีรสชาติและคุณภาพดีกว่าลิ้นจี่หรือส้มที่จำหน่ายอยู่ทั่วไป หรือของใช้ส่วนบุคคลที่เป็นสินค้ายี่ห้อชั้นนำ มีราคาแพง ผู้บริโภคจะมีความรู้สึกว่าเป็นของใช้ที่มีคุณภาพสูง บ่งบอกความมีรสนิยมของผู้ใช้ เป็นต้น ดังนั้นธุรกิจจะต้องหมั่นสร้างภาพพจน์ให้กับสินค้าด้วยการใช้เรื่องราวประชาสัมพันธ์ เช่น เรื่องราวของแหล่งที่มาของวัตถุดิบ รางวัลจากการประกวด การเพิ่มขึ้นของยอดขาย การเติบโตของการส่งออก เป็นต้น
6. **การบริการ** ธุรกิจสามารถใช้การบริการเพื่อสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจที่มีสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคสามารถซื้อได้ทั่วไป เช่น การบริการเอาใจใส่ในการจัดหาที่จอดรถยนต์เป็นพิเศษแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ พนักงานพูดจาไพเราะน่าฟัง มีความยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นที่จะรับใช้ให้บริการ เป็นต้น

