

รายการ รอบรู้ธุรกิจ กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
ตอนที่ 51 หนีกับดักสงครามราคาอย่างไรไม่ให้เจ็บตัว
โดย กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

หนีกับดักสงครามราคาอย่างไรไม่ให้เจ็บตัว

สิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นกับการแข่งขันทางธุรกิจ คือ สงครามราคา ธุรกิจจะหนีกับดักสงครามราคาได้โดย

- 1. สร้างภาพพจน์** สินค้าที่มีภาพพจน์เหนือกว่าจะสามารถขายได้ในราคาที่สูงกว่าสินค้าทั่วไป เช่น เสื้อที่ไม่มีชื่อเสียงมักนิยมแข่งขันกันด้วยราคา แต่ถ้าเป็นเสื้อที่ตราอยู่หือเป็นที่รู้จักกันดี จะสามารถตั้งราคาในระดับที่สูงกว่าเสื้อทั่ว ๆ ไปได้ เป็นต้น ซึ่งการสร้างภาพพจน์ หมายถึง การประชาสัมพันธ์เพื่อบอกเล่ารายละเอียดของสินค้าในด้านต่าง ๆ ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีต่อสินค้า
- 2. สร้างคุณค่าเพิ่ม** ถ้าธุรกิจสามารถสร้างคุณค่าให้สินค้าในสายตาของลูกค้าได้มากกว่าหน้าที่พื้นฐาน เช่น ห้องในอาคารซึ่งหน้าที่พื้นฐานก็เป็นสถานที่สำหรับใช้ในการทำงานหรือพักผ่อน การติดภาพวาดหรือภาพถ่ายที่สวยงามถือเป็นการสร้างคุณค่าเพิ่ม เพราะแม้ไม่ติดภาพวาดหรือภาพถ่ายก็ยังสามารถทำงานหรือพักผ่อนได้ เป็นต้น การใส่องค์ประกอบเพิ่มเติมเพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มแม้จะทำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้นด้วย แต่ธุรกิจก็สามารถเพิ่มราคาในสัดส่วนที่สูงกว่าต้นทุนที่เพิ่มขึ้น เช่น การขายผลไม้สดทั่ว ๆ ไปอาจขายได้กิโลกรัมละ 50 บาท แต่เมื่อนำไปบรรจุในกล่องพลาสติกใสอาจเพิ่มราคาขายได้เป็นกิโลกรัมละ 60 บาท ทั้ง ๆ ที่ต้นทุนค่ากล่องพลาสติกใสราคาเพียง 5 บาทเท่านั้น เป็นต้น ซึ่งการสร้างคุณค่าเพิ่มอาจทำได้โดยการใช้บรรจุภัณฑ์ การบริการ การประกัน เครื่องแบบพนักงาน การสร้างบรรยากาศของสถานที่ การสร้างภาพพจน์และชื่อเสียงแก่สินค้าหรือธุรกิจ

3. **สร้างความภักดี** การสร้างสิทธิพิเศษให้แก่ลูกค้าจะช่วยในการสร้างความภักดีให้แก่ธุรกิจ เช่น การให้ลูกค้าสมัครเป็นสมาชิกโดยมอบส่วนลดให้เป็นพิเศษ การสะสมแต้มหรือคะแนนเมื่อครบตามเป้าจะได้โบนัส เป็นต้น
4. **สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า** ธุรกิจจะต้องหมั่นส่งข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น การส่งแผนพับไปปลิว การโทรศัพท์ไปหาลูกค้า การเชิญมาร่วมงานปาร์ตี้ การส่งวารสาร การส่งจดหมายข่าว การแวะเยี่ยมเยียนลูกค้าเป็นครั้งคราว เป็นต้น การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าจะช่วยรักษาลูกค้าไว้ไม่หันเหเปลี่ยนใจไปหาคู่แข่ง
5. **สร้างความแตกต่างให้ชัดเจน** ธุรกิจจะต้องพยายามสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าหรือบริการอย่างชัดเจน มีเอกลักษณ์ ไม่เหมือนสินค้าหรือบริการของคู่แข่ง ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสามารถกำหนดราคาสินค้าหรือบริการได้เองโดยไม่ต้องอ้างอิงคู่แข่ง

