



ด림คาร์เซ็นเตอร์ ศูนย์บริการที่เป็นมากกว่าศูนย์บริการ

บริษัท ด림คาร์เซ็นเตอร์ จำกัด เป็น SMEs ในกลุ่มธุรกิจซ่อมบำรุง ซึ่งได้รับรางวัล SMEs ดีเด่นจากการประกวด SMEs National Award ครั้งที่ 7 โดยเป็นบริษัทที่เริ่มต้นจากธุรกิจการจำหน่าย บำรุง และตรวจสภาพรถยนต์ทุกชนิด จนกระทั่ง พ.ศ. 2545 ได้เป็นตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มาสด้า และเป็นศูนย์บริการบำรุงแบบครบวงจร

ความเป็นมาของธุรกิจ

คุณณัฐินี กิติไพจิตร รองกรรมการผู้จัดการ บริษัท ด림คาร์เซ็นเตอร์ จำกัด เล่าความเป็นมาของบริษัทฯ ซึ่งเป็นศูนย์มาสด้าที่แรกและที่เดียวของจังหวัดระยองให้ฟังว่า “เนื่องจากทางครอบครัวได้มีความชื่นชอบในเรื่องของรถ และมีความชอบสะสมรถเก่า จึงมองเห็นว่าในตลาดระยองนั้น มีความต้องการในเรื่องของรถอยู่ และมองเห็นว่าความต้องการนี้จะเติบโตในระยะยาว ทางครอบครัวจึงมองว่าเหมาะกับการลงทุนในอนาคต เลยเข้ามาทำธุรกิจ และสาเหตุที่เป็นมาสด้าเนื่องจากมีความมั่นใจ เนื่องจากมาสด้ามีการลงทุนในเรื่องของ

ผลิตภัณฑ์เยอะมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสมรรถนะ เทคโนโลยี และในเรื่องการบริการหลังการขาย”

ปัญหาและอุปสรรคในช่วงของการเริ่มต้นธุรกิจ

คุณณัฐินี เล่าให้ฟังต่อว่า “ในช่วงแรกนั้น ครอบครัวจะต้องทุ่มเท อดทน ใส่ใจและเรียนรู้ในทุกรายละเอียด โดยจะต้องเรียนรู้ขั้นตอนการทำงานของพนักงานในทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการประชุม หรือออกบูท ผู้บริหารก็ต้องลงไปร่วมด้วยกับพนักงาน ซึ่งเมื่อทุ่มเท ใส่ใจ และรู้วิธีการในการดำเนินงานในทุกขั้นตอน พนักงานก็จะเกิดความเชื่อมั่นในตัวของผู้บริหารและพร้อมที่จะสู้เพื่อช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปได้และประสบความสำเร็จ ส่วนปัญหาหลักนั้นจะเป็นเรื่องของคนที่ต้องหาคนที่ต้องมาร่วมกันช่วยสู้ เพื่อที่จะดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จไปด้วยกัน ซึ่งบริษัทฯ ให้ความสำคัญในเรื่องของบุคลากรที่ร่วมก่อตั้งมาด้วยกับบริษัทฯ เป็นอย่างมาก ถึงบางคนที่ย้ายถิ่นแล้วก็ยังมีการว่าจ้างให้ทำงานต่อกับบริษัท

ฯ ในตำแหน่งที่เหมาะสม โดย ณ ปัจจุบันนั้นบริษัทฯ มีพนักงานทั้งสิ้นประมาณ 60 คน ใน 2 สาขา”

กลยุทธ์การตลาด

เริ่มจากในเรื่องของราคา (Price) บริษัทฯ จะไม่เน้นในเรื่องของการตัดราคา หรือลด แลก แจก แถม โดยจะขายตามราคามาตรฐานที่ทางมาสด้าสำนักงานใหญ่ตั้งมาให้แต่ละเพิ่มมูลค่าให้ลูกค้าด้วยการบริการทั้งระหว่างการขายและหลังการขายเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณค่าได้รับความเชื่อมั่นจนเกิดการบอกต่อและต้องการที่จะซื้อซ้ำ อีกทั้งยังเป็นการสร้างชื่อเสียงที่ดีให้กับบริษัทฯ อีกด้วย ตามมาในเรื่องช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ที่จะเน้นความต้องการของลูกค้าเป็นหลักและต้องทราบว่าความต้องการของลูกค้าไม่เหมือนกัน ก็ต้องบริการลูกค้าไม่เหมือนกันแตกต่างกันไปในแต่ละอำเภอและตำบลที่ต้องดูกำลังซื้อของลูกค้า เช่น อ.แกลง จะมีชาวสวนเยอะก็ต้องนำรถกระบะไปออกตลาดและต้องออกแคมเปญให้เหมาะกับลูกค้ากลุ่มนี้ ส่วนถ้าเป็นลูกค้าในตัวเมืองก็ต้องไปออกบูทตามห้าง เป็นต้น

ในส่วนของผลิตภัณฑ์ (Product) นั้น บริษัทฯ มีความมั่นใจในยี่ห้อของมาสด้าอยู่แล้ว รวมถึงการที่มีโปรดักส์ไลน์ ของรถรุ่นใหม่ออกมาเรื่อยๆ เป็นการช่วยเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้กับทางบริษัทฯ ในส่วนของตรียมการเองจึงเน้นในเรื่องของการบริการเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของพนักงานและการบริการหลังการขาย เมื่อลูกค้านำรถมาซ่อมทางบริษัทฯ ก็ดูแลอย่างดีทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและอยากจะกลับมาซื้อซ้ำ และสุดท้ายเรื่องของโปรโมชั่น (Promotion) บริษัทฯ จะมีการทำกลยุทธ์การตลาดที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า ตัวอย่างเช่น โปรโมชั่นแคมเปญร่วมกับการจับฉลากชิงรางวัลไอโฟน 6 ซึ่งลูกค้าชื่นชอบและให้การตอบรับดีมาก, การจัดกิจกรรมทดลองขับที่เชิญลูกค้าเข้ามาทดลองขับและขายให้ฟัง 1 บาท ซึ่งโดนใจคนท้องถิ่นเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ก็ยังมีส่วนของช่องทางออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นเฟซบุ๊ก แพนเพจ, ไลน์ เพื่อสื่อสารโปรโมชั่นและข่าวสารสัมพันธ์ อีกทั้งนิตยสารประจำจังหวัด นิตยสารแจกฟรี หนังสือพิมพ์ประจำจังหวัด และรถแห่เพื่อช่วยในเรื่องของการประชาสัมพันธ์การตลาด

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของตรียมการ คือลูกค้าในจังหวัดระยองเนื่องจากบริษัทฯ เป็นตัวแทนจำหน่ายมาตรฐานของมาสด้าประจำจังหวัดระยอง ส่วนเป้าหมายของมาสด้านั้นก็คือ คนที่ชอบขับรถที่ขับสนุก เน้นในเรื่องของสมรรถนะไม่ติดมองว่ารถเป็นแค่ยานพาหนะเท่านั้นและได้แบ่งเป้าหมายใน

จังหวัดออกเป็นกลุ่มๆ ได้แก่ กลุ่มเกษตรกรในจังหวัดก็มีรถกระบะซึ่งสามารถตอบโจทย์ความต้องการได้, กลุ่มพนักงานโรงงาน ที่มีรถขนาดเล็ก คือ รถมาสด้า 2 กลุ่มที่ชื่นชอบความหรูหรา และพรีเมียม ก็มีรถ มาสด้า CX 5 ซึ่งเป็นรถ SUV ส่วนสำหรับกลุ่มวัยรุ่นและคนเมืองก็มีรถ CX 3 และมาสด้า 3 เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า เหล่านี้เป็นต้น

“ให้ความสำคัญกับ
ขั้นตอนการดำเนินงานใน
แต่ละตำแหน่งหน้าที่”

แนวทางในการบริหารธุรกิจและทรัพยากรบุคคล

สิ่งแรกที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญก็คือเรื่องของเป้าหมายที่บริษัทฯ ต้องมีเป้าหมายกับพนักงานทุกคน โดยจะมี KPI ตั้งแต่ปีรายปี รายไตรมาส รายเดือน รายสัปดาห์ อีกทั้งยังมีเป้าหมายบุคคลที่แยกย่อยออกไป รวมถึงมีการประชุม และการวัดผล KPI และมีการแจ้งผลให้พนักงานทราบว่าพนักงานแต่ละคนได้ KPI เท่าไหร่ และสามารถทำได้ถึงเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ รวมถึงการให้ความสำคัญกับขั้นตอนการดำเนินงานในแต่ละตำแหน่งหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นการเทรนนิ่ง อบรมขั้นตอนการดำเนินงานทั้งจากเพื่อนร่วมงานและพี่บังคับบัญชาในสายงานนั้นๆ เพื่อให้พนักงานทราบขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานก่อนการปฏิบัติงานจริงและสิ่งสำคัญที่บริษัทตรียมการให้ความสำคัญและเน้นเป็นอย่างมาก คือ เรื่องของพนักงานที่ต้องการให้พนักงานมีความสุขกับการทำงาน เพราะบริษัทฯ เชื่อว่าเมื่อไหร่ที่พนักงานมีความสุขในการทำงานก็ส่งผลไปถึงการบริการลูกค้าให้ลูกค้าสามารถมีความสุขได้ เมื่อลูกค้ามีความสุขก็จะเกิดการบอกต่อและมีการมาซื้อซ้ำ เกิดเป็นชื่อเสียงที่ดีแก่บริษัทฯ นอกจากนี้เรื่องการทำงานแล้วบริษัทฯ ก็ยังมีการจัดกิจกรรมอื่นๆ ได้แก่ การทำ Team Building, การท่องเที่ยวประจำปี, สวัสดิการ, ประกันอุบัติเหตุ, เบี้ยขยัน และโบนัส ให้กับพนักงาน รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม

ในการแสดงความคิดเห็นในการประชุมให้มีการนำเสนอความคิดเห็นในการแก้ปัญหาต่างๆ โดยไม่ได้เป็นความเห็นหรือคำสั่งที่มาจากผู้บริหารแต่เพียงอย่างเดียว

แนวคิดเรื่องการประหยัดพลังงานขององค์กร

ดริมคาร์เซ็นเตอร์ให้ความสำคัญในเรื่องของสิ่งแวดล้อมและการประหยัดพลังงานเป็นอย่างมาก โดยผู้บริหารได้นำบริษัทฯ ดริมคาร์เซ็นเตอร์ ไปเป็นต้นแบบของการอนุรักษ์พลังงานที่จัดโดยกระทรวงพลังงาน ซึ่งเมื่อมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้บริษัทฯ สามารถลดค่าใช้จ่ายได้จำนวนหลายแสนบาท และยังช่วยในเรื่องของสิ่งแวดล้อมให้กับจังหวัดระยองอีกด้วย รวมถึงการให้ความสำคัญในเรื่องของ CRM (Customer Relationship Management) คือการดูแลลูกค้าหลังการขาย ที่จะมีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมการสอนแต่งหน้ามืออาชีพ โดยเชิญลูกค้าที่เป็น VIP เข้ามาร่วมกิจกรรม, การ SMS และการโทรศัพท์ทักทายพรวันเกิดลูกค้าโดยมีแผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลลูกค้าหลังการขายโดยตรง โดยบริษัทฯ จะมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าเพื่อให้สามารถดูแลลูกค้าได้อย่างใกล้ชิด

กิจกรรม CSR

ในส่วนของ CSR นั้น ดริมคาร์เซ็นเตอร์มีการจัดกิจกรรมบริจาคสิ่งของ เลี้ยงอาหารเด็กกำพร้า มีการจัดพื้นที่เดินแอโรบิกที่สนามกีฬาประจำจังหวัดระยอง, กิจกรรมทำดีเพื่อแม่ที่ร่วมกับ อสมท., กิจกรรมวันพ่อ, กิจกรรมวันเด็ก ที่แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและธรรมาภิบาลของบริษัทฯ

ปัญหาและอุปสรรคในระหว่างการดำเนินธุรกิจ

เนื่องจากจังหวัดระยองนั้นเป็นจังหวัดอุตสาหกรรม เพราะฉะนั้นในเรื่องของค่าครองชีพหรือรายได้ รวมถึงสวัสดิการในจังหวัดจะมีอัตราที่ค่อนข้างสูง เพราะฉะนั้นบริษัทฯ จึงต้องมีการปรับตามเพื่อให้สามารถสู้กับการว่างจ้างแรงงานของบริษัทอื่นๆ ในจังหวัดระยองได้ นอกจากเรื่องแรงงานนั้นแน่นอนว่าในการขายสินค้าหรือบริการนั้นย่อมที่จะมีปัญหาในเรื่องของลูกค้าที่ย่อมจะต้องมีการดูแลโดยแผนกลูกค้าสัมพันธ์ แผนกศูนย์บริการ และแผนกขาย ที่ดูแลในแต่ละด้าน โดยพนักงานจะมีการสอบถามความต้องการและความสนใจของลูกค้าเริ่มตั้งแต่ลูกค้าเดินเข้ามายังโชว์รูม สอบถามความพึง

พอใจหลังจากที่ลูกค้าได้ทำการจองรถ สอบถามความพึงพอใจหลังจากที่ลูกค้าออกรถ เพื่อจะได้ทราบว่าที่ปรึกษาการขาย หรือพนักงานได้ดูแลลูกค้าอย่างดีหรือไม่ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีความต้องการในส่วนไหนเพิ่มเติมบ้าง และหากมีกรณีของการที่ลูกค้าร้องเรียนพนักงานจะต้องมีการทำรายงานมาหาทางผู้บริหารทราบ รวมถึงหาแนวทางในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

การวางแผนธุรกิจในอนาคต

เป้าหมายของ บริษัท ดริมคาร์เซ็นเตอร์ จำกัด ในระยะยาวนั้น คือต้องการเป็นผู้ให้บริการอย่างครบวงจรที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ ที่ทุกวันนี้บริษัทฯ ได้มีการขยายศูนย์ซ่อมสีและตัวถังที่เป็นแห่งแรกในภาคตะวันออก รวมถึงมีการวางแผนในการขยายธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการล้างรถ เคลือบสี ตกแต่ง รวมถึงขยายสาขาให้ไปถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น ไปยัง อำเภอปลวกแดง รวมถึงขยายสาขาไปยังอำเภออื่นเพื่อให้สามารถรองรับลูกค้าได้มากขึ้น

เคล็ดลับในการบริหารธุรกิจอย่างยั่งยืน

เคล็ดลับในการบริหารธุรกิจของบริษัทฯ คือ “Everything is possible” คือ “ทุกสิ่งเป็นไปได้” แต่ทั้งนี้แล้วก็ต้องมีการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา โดยเน้นการรับฟังความคิดเห็นจากทุกคนและทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ลูกค้า รวมถึงผู้ร่วมงานทุกคนเพื่อเก็บเอามาพัฒนาบริษัทฯ ให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงความ Flexible คือ ความยืดหยุ่น ที่ต้องสามารถในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้แม้จะมีการวางแผนมาแล้วให้เป็นไปตามสถานการณ์ได้ และที่สำคัญที่สุดคือ เรื่องของความซื่อสัตย์ไม่ว่าจะเป็นกับพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ

รางวัล SMEs ดีเด่นจากการประกวด SMEs National Award

ตั้งแต่บริษัทฯ ได้ตัดสินใจในการเข้าร่วมการประกวด SMEs ดีเด่นครั้งนี้ ทำให้พนักงานทุกคนมีการตื่นตัว และมีความพร้อมที่จะทำให้เต็มที่ต่างๆ นั้นประสบความสำเร็จ และหลังจากที่ได้รับรางวัลมารางวัลนี้ก็เหมือนเป็นรางวัลของทีมงานทุกคนทั้งบริษัทฯ ที่คอยช่วยเหลือกันจนทำให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จและได้รับรางวัลเพื่อเป็นผลงานความตั้งใจของพนักงานในบริษัทฯ ทุกคน