

โซเชียล มีเดียมาร์เก็ตติ้ง การตลาดที่ไม่ควรละเลย

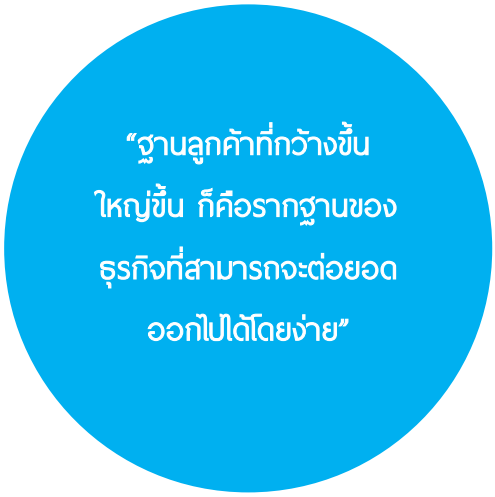
โซเชียล มีเดียนั้นมีหน้าที่เป็นเครื่องยนต์หลักในการขับเคลื่อนการตลาดออนไลน์ ในยุคดิจิตอล ทั้งยังเป็นสื่อกลางชั้นดีที่บรรดานักธุรกิจ SMEs นิยมนำมาเสริมทัพขับเคลื่อนธุรกิจให้กอบโกยกำไรเข้ากระเป๋าเป็นกอบเป็นกำอย่างสนุกสนาน อีกทั้งโซเชียล มีเดียนั้นยังสามารถเป็นตัวช่วยในการขยายฐานลูกค้าให้กว้างขึ้นได้ง่ายและรวดเร็วกว่าสื่ออื่นๆหลายเท่าตัว ฐานลูกค้าที่กว้างขึ้น ใหญ่ขึ้นก็คือรากฐานของธุรกิจที่สามารถจะต่อยอดออกไปได้โดยง่าย ลองมาดูกันว่าโซเชียล มีเดีย มาร์เก็ตติ้ง คืออะไร มีข้อดี และข้อควรระวังในการใช้อย่างไร และรวมไปถึงเทคนิคต่างๆ เคล็ดลับเด็ดๆ ที่สามารถนำไปใช้ได้ทันทีกับธุรกิจของคุณกัน

โซเชียล มีเดีย (Social Media) คืออะไร? โซเชียล (Social) คือ สังคม มีเดีย (Media) คือ สื่อ หรือเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร เมื่อนำมารวมกันคือ โซเชียล มีเดีย(Social Media) จะหมายถึงการแบ่งปันเนื้อหาเรื่องราวทั้งข้อมูล รูปภาพ วีดีโอ ในสังคมออนไลน์ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดสังคมแห่งการแบ่งปันร่วมกันเป็นกลุ่มตามความชอบ รสนิยมของแต่ละกลุ่มโซเชียลมีเดียถือเป็นวิธีการสื่อสารแบบ 2 ทาง(two ways communication) ซึ่งสามารถตอบโต้กันได้ระหว่าง 2 ฝ่ายนั้น ทำให้การสื่อสารด้วยสื่อประเภทนี้ได้รับความนิยมเพิ่มสูงขึ้นมาก และด้วยความหลากหลายของสื่อโซเชียลมีเดีย ทำให้ผู้ใช้บริการมีทางเลือกในการสื่อสารที่หลากหลาย เลือกใช้ได้เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของตนเอง ลองพิจารณาสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ กลุ่มของช่องทางการสื่อสารด้วยโซเชียลมีเดีย อย่าง วิกิพีเดีย เว็บไซต์ต่างๆที่สามารถโพสต์ข้อมูลข่าวสาร บล็อกที่ใช้แสดงความคิดเห็น YouTube ที่ใช้แบ่งปันวีดีโอ รูปภาพ ดนตรี ฯ โปรแกรมสนทนาออนไลน์ สื่อโซเชียลมีเดียมีการใช้กันมานานมากแล้วและมีวิวัฒนาการมาเป็นลำดับตามยุคตามสมัย ตั้งแต่การมีการสื่อสารทางโทรศัพท์, วิทยุ, โทรทัศน์, world wide web, ICQ, Messengers มาจนถึง Friendster, Myspace และ Facebook ตามลำดับ จนกระทั่งผ่านมาถึงยุคของ Twitter, Instagram ในที่สุด และจนถึงทุกวันนี้แนวโน้มของ

วิวัฒนาการเหล่านี้ก็ยังไม่สิ้นสุด ผู้คนเริ่มเปิดเผยตัวตนมากขึ้น มีการใช้โซเชียลมีเดียตามเว็บต่างๆหลากหลายมากขึ้น ขณะนี้เริ่มมีการนำเทคโนโลยีเสมือนจริง(Virtual Reality) มาใช้กันมากขึ้น ความสมจริงและสะดวกรวดเร็วจะทำให้ผู้คนหันมาใช้บริการสื่อโซเชียลมีเดียกันมากขึ้นเรื่อยๆ

ผลเชิงบวกของโซเชียล มีเดีย ผลที่เกิดจากการใช้สื่อโซเชียลมีเดีย สามารถทำให้เกิดผลได้ทั้งทางบวกและทางลบ ลองมาพิจารณาผลทางบวกกันดูก่อน การใช้สื่อโซเชียลมีเดียทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในโฆษณาและการตลาด การโฆษณาและการตลาดจะปรับเปลี่ยนรูปแบบไปตามสื่อ รายละเอียดในแต่ละสินค้าจะมีความละเอียดมากขึ้น เนื่องจากต้นทุนในการโฆษณาลดลง จึงสามารถทุ่มงบประมาณไปให้ในส่วนของตัวสินค้ามากขึ้น ระบบการตลาดจะเปิดกว้างมากขึ้น เนื่องจากในกลุ่มผู้ใช้บริการจะมีกลุ่มเพื่อนหรือผู้ติดตามอยู่แล้ว เมื่อมีการนำเสนอสินค้าก็จะทำให้กลุ่มผู้ติดตามเหล่านั้นได้รับทราบข่าวสารไปด้วย การส่งผ่านข้อมูลจึงเป็นไปอย่างรวดเร็ว การประชาสัมพันธ์ที่เปลี่ยนไป รูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่จะมีความหลากหลายมากขึ้นทำให้ผู้รับข่าวสารไม่เกิดความเบื่อหน่ายในการรับข่าวสาร ระบบสื่อสารมวลชนที่เปลี่ยนไป สามารถใช้ประโยชน์ในการหางานหรือสมัครงานผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย จากสถิติแล้วมีการใช้จ่ายผ่านสื่อโซเชียล มีเดีย เพิ่มมากขึ้นทุกๆปี จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจในการหันมาใช้สื่อโซเชียล มีเดีย สำหรับการทำการตลาดในยุคใหม่

ผลเชิงลบของโซเชียลมีเดีย ผู้ที่ใช้สื่อโซเชียล มีเดีย อาจมีการใช้เวลาส่วนมากไปซึ่งเกินความจำเป็น เช่น มีการเลือกซื้อสินค้าชักชั้นอย่างเช่น กระเป๋า ซึ่งหากผู้บริโภคมีความต้องการในการใช้ประโยชน์จริงอาจใช้เวลาในการเลือกซื้อหากันเพียง ครึ่งถึงหนึ่งชั่วโมงเพียงเท่านั้น แต่หากเป็นการเลือกในสื่อโซเชียล มีเดียอาจต้องใช้เวลาในการเลือก วิเคราะห์เปรียบเทียบราคา โดยรวมแล้วอาจกินเวลาอย่างน้อยทั้งวันเลยทีเดียว ผลที่ตามมาก็คือกิจกรรมอย่างอื่นก็อาจต้องเสียไปเพราะใช้เวลาในการใช้สื่อโซเชียล มีเดีย มากจนเกินไป มีการใช้สื่อโซเชียล มีเดีย ในช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสม ผู้ที่เข้าใช้สื่อโซเชียลมีเดียบางส่วนไม่ค่อยเลือกเวลาในการเข้าหาข้อมูลกัน ผลกระทบจึงไปตกอยู่ที่หน่วยงานหรือองค์กรที่ผู้ใช้สื่อนั้นอาศัยทำงานอยู่ หรือเรียนอยู่ เพราะใช้เวลาในการหาข้อมูลข่าวสารของตัวเอง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ หรือแม้กระทั่งในขณะขับขี่ยวดยานพาหนะซึ่งอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นได้ ก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่นตามไปด้วย ประเด็นต่อมาก็คือ การใช้ถ้อยคำที่ไม่เหมาะสม ส่วนมากแล้วผู้ที่ใช้สื่อเหล่านี้มักใช้ถ้อยคำที่ไม่เป็นทางการ จนบางครั้งอาจกลายเป็นคำพูดที่ไม่เหมาะสม



ลูกค้าบางรายอาจ sensitive กับเรื่องการใช้ภาษาจนไม่อยากเข้ามาใช้บริการหาข่าวสารจากเว็บไซต์สินค้าของคุณก็ได้ ซึ่งหากเป็นอย่างนี้ย่อมไม่เกิดผลดีกับธุรกิจของคุณเป็นแน่แท้ และประเด็นที่ทำให้เกิดปัญหาอย่างมากก็คือ การใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม หรือใช้เป็นแหล่งระบายอารมณ์ต่างๆ ซึ่งบางครั้งอาจไปกระทบกระทั่งกับบุคคลอื่นได้ ซึ่งหากอีกฝ่ายไม่ยอมความกันก็จะกลายเป็นประเด็นที่ทำให้เกิดการทะเลาะเบาะแว้งกันต่อไปได้ และหลังจากได้ทราบข้อดีและข้อเสียเกี่ยวกับการใช้สื่อโซเชียลมีเดียกันไปแล้วก็ควรนำไปใช้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้สื่อให้ถูกต้องเหมาะสมกันต่อไป จากนี้ลองมาดูตัวอย่างเทคนิคการนำสื่อโซเชียลมีเดียไปใช้เพื่อการโฆษณา หรือขยายฐานลูกค้าสำหรับธุรกิจกันดูบ้าง

การใช้ Facebook เพื่อดึงดูดให้คนสนใจติดตามข่าวสารของธุรกิจตัวเอง องค์กรของตัวเอง การใช้ Facebook เพื่อประชาสัมพันธ์ธุรกิจของคุณเองนั้นจะต้องมองหาแนวทางที่เหมาะสมกับตัวคุณเอง เหมาะสมกับผู้ที่กำลังติดตามคุณ โดยเฉพาะเรื่องการใช้ภาษาที่สุภาพเหมาะสม การจะขายสินค้าต้องรู้จักลูกค้า ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้ามากกว่าการพยายามขายสินค้า เพราะหาก

คุณรู้ช่องที่ลูกค้าสนใจคุณก็สามารถจะโยงเอาตัวสินค้าเข้าหาได้ ลูกค้าก็จะเกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น นำเสนอโปรโมชันให้ลูกค้าได้รับทราบสม่ำเสมอ หรืออาจเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้นำเสนอโปรโมชันบ้างเป็นครั้งคราว ลูกค้าจะรู้สึกว่ามีความสำคัญต่อธุรกิจคุณ เค้าก็จะเกิดความรักและผูกพันกับธุรกิจคุณไปด้วย กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นต่อสินค้ามากขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีต่อธุรกิจของคุณเอง พยายามตอบทุกปัญหาของลูกค้าหรืออาจทำลิงค์ไว้เพื่อตอบปัญหาโดยเฉพาะเลยก็ได้ ลูกค้าที่ใช้สินค้าอยู่แล้วก็จะมุ่งไปยังส่วนของข้อมูลเหล่านี้ได้เลยโดยไม่ต้องเสียเวลา หน้าFacebook ควรมีการ Tag รูปอธิบายเหตุการณ์สั้นๆ เพื่อให้หน้าเพจมีความเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา มีการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบเสมอ พร้อมสำหรับการปรับปรุงในทุกข้อปัญหา



สิ่งที่ต้องระวังก็คือการโพสต์สิ่งต่างๆนั้น ควรโพสต์แต่สิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์มากกว่าการนำเสนอวิถีชีวิตของตัวเอง ไม่โพสต์แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมออกไป เช่น ดื่มเหล้า ภาพเปลือย การไปเที่ยวตามสถานบันเทิงแล้วนำภาพลงในหน้าเพจ เพราะจะทำให้กระทบต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธุรกิจของคุณ เลี่ยงการโพสต์ในทางลบ ไม่ว่ากับผู้ใดหรือแม้กระทั่งองค์กรของตัวคุณเองก็ตาม แม้ว่าความเคลื่อนไหวบนหน้าเพจจะมีความสำคัญแต่ควรให้เลือกให้สินค้าคุณมีการเคลื่อนไหวดีกว่าการนำเสนอความเคลื่อนไหวของตัวคุณซึ่งอาจส่งผลร้ายมากกว่าผลดี

โดยสรุปก็คือ โซเชียล มีเดีย เป็นเครื่องมือในการรับส่งข้อมูลข่าวสารที่ทรงอานุภาพทั้งประสิทธิภาพและความรวดเร็ว แต่สิ่งที่มีประโยชน์มากก็ย่อมมีโทษมากเช่นกัน เมื่อได้เรียนรู้ผลเสียที่อาจเกิดขึ้นได้จากการใช้สื่อโซเชียล มีเดีย แล้วก็ควรระวังป้องกันไม่ใช้สื่อไปโดยก่อให้เกิดโทษไม่ว่ากับทั้งตนเองหรือผู้อื่นก็ตาม การใช้สื่อควรเลือกใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เท่านั้น อย่าก่อให้เกิดความเดือดร้อนวุ่นวาย แล้วทีนี้การใช้สื่อโซเชียล มีเดีย ก็จะอยู่ในกำมือคุณ พร้อมกับสร้างธุรกิจของคุณได้อย่างมั่นคงต่อไป แต่หลักการหรือกลยุทธ์ต่างๆที่ให้ไว้ข้างต้นนั้นเป็นเพียงแค่แนวทางในการนำไปปฏิบัติเท่านั้น เมื่อมีการนำไปใช้จริงๆก็ต้องเกิดปัญหาบ้าง จึงต้องใช้ความยืดหยุ่นในการแก้ปัญหาจากคุณซึ่งเป็นเจ้าของธุรกิจ การแก้ปัญหาจะทำให้มีประสิทธิภาพหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้ใช้เอง และประสบการณ์ดังกล่าวนั้นจะเกิดขึ้นได้ต้องผ่านอุปสรรคต่างๆจนวิธีการแก้ปัญหานั้นกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตการทำธุรกิจ ซึ่งผู้ที่ประสบความสำเร็จส่วนมากเส้นทางการทำธุรกิจก็ไม่ได้โรยไว้ด้วยกลีบกุหลาบ ต่างก็ผ่านความยากลำบากทุลักทุเลกันมาเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่งจนสามารถที่จะหาแนวทางการทำธุรกิจที่เหมาะสมกับตัวเองจนในที่สุดก็ยืนหยัดขึ้นมาได้ คนส่วนมากยอมแพ้ไปก่อนทั้งๆที่ปัญหาเหล่านั้นพวกเขาก็สามารถแก้ไขได้ แต่ก็มีคนจำนวนไม่น้อยที่ผ่านจุดที่ยากลำบากมาได้และบรรลุเป้าหมายชีวิตได้ เมื่อถึงจุดที่คุณจะต้องเลือกว่าจะลงมือกับธุรกิจอย่างจริงจังแล้วละก็คุณก็ควรเตรียมใจไว้ให้พร้อมสำหรับการเผชิญกับทุกสิ่งแต่ก็ไม่ควรจะมัวตัดสินใจอยู่ให้เสียเวลาเพราะมีเจ้าของธุรกิจอีกจำนวนมากที่เริ่มเข้าใจหลักการใช้สื่อโซเชียล มีเดียในการทำการตลาดแล้ว แล้วคุณล่ะ? พร้อมจะเริ่มต้นหรือยัง?