

5 พฤติกรรมการซื้อของลูกค้าในยุคดิจิทัล

➤ หาข้อมูล

จุดเริ่มต้นของการซื้อขายอยู่ที่การหาข้อมูล ซึ่งเป็นไปได้ทั้ง 2 กรณีว่า

ลูกค้าตั้งใจจะซื้อสินค้าของร้านฟอคา แม่ค้าอยู่แล้ว และลูกค้าจะซื้อสินค้าประเภทเดียวกันกับฟอคา

แม่ค้าแต่เป็นของร้านอื่นหรือยี่ห้ออื่น ในส่วนนี้ฟอคา แม่ค้าต้องมีข้อมูลที่มากพอต่อการตัดสินใจของลูกค้า

ไม่ใช่แค่บอกว่า สินค้าอะไร ราคาเท่าไร สั่งซื้ออย่างไร แต่ต้องเป็นการบอกถึงเอกลักษณ์ ความโดดเด่น

ประโยชน์การใช้งาน หรือการแก้ปัญหาอะไรให้กับลูกค้าได้ สินค้าที่มี Story หรือการเล่าเรื่องที่ดี

มักจะได้รับความสนใจจากลูกค้าตั้งแต่ขั้นตอนนี้ และลูกค้าก็จะตัดตัวเลือกที่ไม่ใช่ออกไป

➤ พิจารณา

ขั้นตอนนี้เกิดจากการที่ลูกค้าได้ข้อมูลที่เพียงพอและตรงกับความต้องการของตัวเอง

แล้วจะพิจารณาสินค้าและบริการที่ใหม่ใดในสิ่งที่ตนเองต้องการมากที่สุด สินค้าของฟอคา แม่ค้าดีอย่างไร

ทำอะไรใหม่เขาได้บ้าง ณ จุดนี้ลูกค้าที่ไม่ได้ตั้งใจจะซื้อสินค้าจากร้านฟอคา

แม่ค้าตั้งแต่ต้นก็อาจจะเปลี่ยนใจมาพิจารณาสินค้าฟอคา แม่ค้า หรือที่ตั้งใจจะซื้อสินค้าจากร้านฟอคา

แม่ค้าตั้งแต่ต้น ก็อาจจะเหวี่ยงไปหาเจ้าอื่นได้

➤ ตัดสินใจซื้อ

การตัดสินใจซื้อของลูกค้า หมายถึงความสำเร็จสูงสุดในวงการการตลาด

เพราะการทำตลาดที่แท้จริงไม่ใช่หยุดแค่การสร้างการรับรู้ให้กับผู้บริโภคเท่านั้น

เพราะนั่นไม่ได้ทำให้เกิดการขายตามมา แค่ลูกค้ารู้ว่าฟอคา แม่ค้ามีอยู่ แต่ปิดการขายไม่ได้

การทำตลาดแค่นั้นอาจจะเหนื่อยนาน แต่การทำตลาดออนไลน์ต้องใช้กระบวนการที่ทำให้ฟอคา

แม่ค้าขายของได้ และสามารถขายได้อย่างต่อเนื่อง

ด้วยเทคนิคการให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าได้อย่างรวดเร็ว คือ

สร้างเงื่อนไขให้รู้สึกต้องรีบซื้อบอกความเห็นของตัวเองที่มีต่อสินค้าใหม่ของแถมเล็กๆน้อยๆให้ด้วย

➤ ใช่จริง

เมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าของฟอคา แม่ค้าและนำไปใช่จริงแล้ว ขั้นตอนนี้เป็นการพิสูจน์ถึงคุณค่าที่ฟอคา

แม่ค้าส่งมอบให้กับลูกค้าว่าเป็นจริงตามคำกล่าวอ้างหรือไม่

ซึ่งลูกค้าอาจจะมีความคาดหวังหรือมาตรฐานความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป กรณีนี้ฟอคา

แม่ค้าอาจจะไปประโยชน์จากช่องทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติมด้วยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในลักษณะเฉพาะ

เจาะจง เพื่อสอบถาม เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะช่วยป้องกันปัญหาที่เกิดจากความไม่พึงพอใจได้

➤ บอกต่อ

หลังจากได้ใช้สินค้าแล้ว หากลูกค้าชอบ เกิดความประทับใจ หรือเกิดความรู้สึกดีอันลบ

ไม่สมกับการกล่าวอ้างที่ได้รับ จะมีการบอกต่อเกิดขึ้นในโลกออนไลน์

ซึ่งผู้ประกอบการทุกคนก็คงอยากให้เกิดการบอกรับซื้อของลูกค้าในด้านดีๆ มากๆ แต่เชื่อเถอะว่า หากผู้ประกอบการใส่ใจทุกขั้นตอนตามที่ได้อธิบายข้างต้น ไม่เอา คำชื่นชมในโลกออนไลน์ต้องมาถึงฟีดแบ็กจากแฟนนอน!!..