

## คิดส่งออกต้องรอบรู้...ความต้องการของลูกค้า

จารุพัฒน์ พานิชยิ่ง

ผู้อำนวยการฝ่ายรับประกันการส่งออก

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

jarupatp@exim.go.th

สวัสดีครับ ในการค้าระหว่างประเทศ นอกจากท่านผู้อ่านจะต้องศึกษาด้านกฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติต่างๆ ในด้านการนำเข้าส่งออก รวมทั้งด้านผลิตภัณฑ์และสุขอนามัยให้ดีแล้ว หัวใจในการค้าระหว่างประเทศที่สำคัญมากอีกปัจจัยหนึ่งคือ การตลาด ซึ่งผมไม่ได้หมายความว่าเฉพาะจะจำหน่ายสินค้าได้อย่างไร แต่การตลาดมีความหมายกว้างมาก ตั้งแต่การค้นคว้าศึกษาหาข้อมูลเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้ซื้อ จนถึงขั้นตอนความรับผิดชอบต่อสินค้าเมื่อผู้บริโภคนำไปใช้ ดังนั้น ผมคิดว่าการตลาดที่ดีต้องเริ่มต้นจากการมีข้อมูลที่ดี เหมาะสม และเพียงพอที่จะนำไปเปลี่ยนเป็นกลยุทธ์การตลาด

ท่านผู้อ่านเคยไปดูงานแสดงสินค้าหรือไม่ครับ หากท่านคิดจะทำการค้าระหว่างประเทศ สิ่งแรกที่ต้องทำคือ ไปดูงานและร่วมงานแสดงสินค้าทั้งที่จัดขึ้นในประเทศหรือต่างประเทศ ท่านอาจคิดว่าไปต่างประเทศมีค่าใช้จ่ายสูง แต่ท่านทราบหรือไม่ว่าหลายหน่วยงานรัฐที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการส่งออกสามารถให้โอกาสท่านไปร่วมงานแสดงสินค้าในต่างประเทศเพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบการได้เห็นตลาดในต่างประเทศ โดยการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนเพื่อให้ท่านนำสินค้าไปลองตลาดต่างประเทศ พบผู้ซื้อ เห็นตลาด เห็นคู่แข่ง และพบเจอสิ่งอื่นๆ อีกมากมาย ลองติดต่อสอบถามดูครับ เพื่อสร้างโอกาสของท่านในการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับธุรกิจของท่าน

ท่านผู้อ่านควรเลือกไปร่วมงานแสดงสินค้าที่สำคัญ ระดับโลก และควรเป็นงานที่ท่านเห็นว่าจะมีกลุ่มลูกค้าตรงกับสินค้าของท่าน เพราะท่านจะได้พบเจอกับลูกค้าที่มีความต้องการสินค้าสอดคล้องกับความคาดหวังในการจำหน่ายสินค้าของท่านในเบื้องต้นโดยตรง ท่านจะได้รับข้อมูลเพิ่มเติมด้านความต้องการ รูปแบบ ลักษณะ คุณภาพ และพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมทั้งแนวโน้มธุรกิจ ทำให้ท่านสามารถนำมาปรับปรุงสินค้าให้ตรงกับตลาดได้และสร้างความมั่นใจในตัวสินค้าเพื่อจำหน่ายในต่างประเทศได้ดียิ่งขึ้น

ข้อมูลสถิติตลาดต่างประเทศที่เป็นระบบและข้อมูลที่ได้รับโดยตรง สามารถช่วยผู้ประกอบการตอบใจพหัยการตลาดที่สำคัญที่สุดคือ สินค้าของผู้ประกอบการเหมาะกับลูกค้ากลุ่มไหน แนวทางสินค้าเป็นอย่างไร ราคา สถานที่ขายเป็นอย่างไร วัสดุวัตถุดิบอะไร กระบวนการผลิตแบบไหน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถตีกรอบในการผลิตและการค้าระหว่างประเทศได้ชัดเจน

ในการผลิตสินค้าในปัจจุบันนี้ คงไม่สามารถคิดว่าเรามีสินค้าอะไรก็สามารถขายได้อีกแล้ว ไม่ว่าจะเป็นการจำหน่ายในประเทศหรือการค้าระหว่างประเทศ ดังนั้นท่านผู้อ่านต้องใช้เวลาในการศึกษาและเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าอย่างละเอียดและมีความชัดเจน การผลิตสินค้าต้องเหมาะสมสอดคล้องกับกระแสความนิยม (Trend) ที่กำลังเกิดขึ้น ซึ่งอาจไม่ต้องไปตามกระแสนิยมทั้งหมดทุกสิ่งอย่าง แต่ผู้ประกอบการอาจปรับปรุงตามกระแสนิยมเพียงบางสิ่ง เช่น สี ขนาด เป็นต้น ซึ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการในขณะนั้น อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการควรยึดมั่นว่าสินค้าของตัวเองมีเอกลักษณ์ (Signature) มากพอที่จะทำการส่งออกไปตลาดต่างประเทศ และพัฒนาสินค้าและต่อยอดไปใน

ทิศทางและวิถีทางที่กำหนด เพราะการปรับปรุงหมายถึงการผลิตสินค้าได้ตรงใจกลุ่มลูกค้ามากที่สุด ทำสิ่งที่ดีเด่น และแตกต่างจากคนอื่น ทำให้สินค้าชิ้นนั้นมีคุณค่ามากขึ้นในสายตาผู้บริโภค

พฤติกรรมกรซื้อของลูกค้าก็มีความแตกต่างกันในแต่ละตลาด ทั้งที่ลักษณะทั่วไปที่ดูเหมือนกัน น่าจะมีพฤติกรรมคล้ายกัน แต่มีความต้องการและความชอบสินค้าที่แตกต่างกัน เช่น หากท่านผลิตสินค้าเฟอร์นิเจอร์ ท่านทราบหรือไม่ว่าชาวยุโรปและชาวอเมริกัน ซึ่งมีลักษณะรูปร่างสูงใหญ่เหมือนกัน แต่พฤติกรรมกรซื้อไม่เหมือนกันนะครับ หากท่านผู้ประกอบการไม่ได้เจาะลึกลงไปถึงพฤติกรรมกรใช้งานของแต่ละชาติ ก็อาจผลิตสินค้าที่มีขนาดใหญ่ เช่นเดียวกันเพื่อจำหน่ายในทุกตลาดที่คิดว่าเป็นชาติตะวันตก แต่ความเป็นจริงท่านอาจขายได้เฉพาะตลาดสหรัฐอเมริกาเท่านั้น ซึ่งผู้บริโภคชอบเฟอร์นิเจอร์ขนาดใหญ่ และยิ่งใหญ่มากเท่าไรยิ่งชอบ ขณะที่ผู้บริโภคชาวยุโรป จะไม่ได้คำนึงถึงขนาดเป็นหลักแต่จะดูเรื่องกรออกแบบ การตกแต่ง สี สัน ซึ่งก็คือชอบแนวแฟชั่นในขณะนั้นเป็นหลัก ทำให้ต้องมีการออกแบบ พัฒนา และปรับเปลี่ยนรูปแบบ สี ขนาดของเฟอร์นิเจอร์บ่อยๆ เพื่อให้ตามกระแสนิยม หรือหากเป็นเฟอร์นิเจอร์สำหรับตลาดญี่ปุ่นก็ต้องเน้นความเรียบง่าย น้ำหนักเบา งานละเอียด มีคุณภาพ และสะดวกในการเก็บเพราะพื้นที่ของเขามีจำกัด

ท่านผู้อ่านครับ การเตรียมพร้อมที่ดีจะช่วยให้การทำงานต่างๆ เป็นเรื่องที่ยั่งยืน และลดความเสี่ยงต่างๆ ลง แต่การเตรียมตัวที่ดีต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลเพียงพอ ซึ่งข้อมูลที่สำคัญต่างๆ เหล่านี้มาจากตัวท่านและรอบตัวของท่านเอง และท่านต้องเป็นผู้วิเคราะห์ข้อมูลและนำมาปรับปรุงด้านการผลิตเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นครับ