

DST MART ธุรกิจจากมันสมอง SMEs

ประยุกต์ของเดิมเพิ่มโอกาสใหม่จนสำเร็จ

ผู้จัดการรายวัน - DST MART SMEs เกิดจากการประยุกต์ธุรกิจเดิมที่ขายไปแล้วสร้างธุรกิจใหม่ไม่ต้องอพยพพนักงานเปลี่ยนจากกับเงินสู่ขายบริการเจาะช่อง SMEs ทั่วโลกการตลาดไม่ชนรายใหญ่ มุ่งลูกค้ารักษาสาย เน้นรายสินค้าอุปโภคแบบส่งตรงถึงบ้านด้านการทำธุรกิจประเมินความสามารถไม่ทำอะไรเกินตัวแต่โอกาสเสมอ เหตุประสบความสำเร็จ

นายทวีพล เจริญกิตติคุณไพศาล บริษัท DST MART ผู้ประกอบการ SMEs รายหนึ่งกล่าวถึงการค้าขายธุรกิจเดิมคือการทำบริษัทอิสระซึ่งประสบกับปัญหา เนื่องจากวิกฤติเศรษฐกิจทำให้ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ ทั้งนี้เนื่องจากเห็นว่าพนักงานอีกกว่า 200 คน ต้องตกงาน จึงได้เริ่มคิดที่จะทำธุรกิจแนวรับเพื่อไม่ให้พนักงานเหล่านี้มีงานทำต่อไป ความคิดในเบื้องต้นนั้นได้กำหนดว่า จะทำธุรกิจเกี่ยวกับของกินของใช้เนื่องจากเป็นสิ่งที่จำเป็นในชีวิตประจำวันของคนทั่วไปแต่การทำธุรกิจแบบนี้มีคู่แข่งมากต้องหาหนทางที่จะสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้น

หากเปิดเป็นแบบหน้าร้านก็ไม่สามารถแข่งขันกับร้านที่เป็นแฟรนไชส์ต่างๆประเทศได้ จึงอาศัยรูปแบบธุรกิจเดิมที่มีพนักงานแค่เพียงกว่า 150 คนและมีพาร์ทเนอร์เป็นเจ้าของ โดยนำการทำงานมาคิดแปลงไปเป็นลักษณะที่คล้ายกันจนออกมาเป็นการขายสินค้าอุปโภคบริโภคแบบส่งตรงถึงบ้าน เน้นการให้ความสะดวกสบาย

แก่ลูกค้า ซึ่งการทำข้างต้นเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นใหม่ในโลกของการเกิดธุรกิจใหม่ และเป็นการสร้างธุรกิจที่ไม่ก่อให้เกิดรายจ่ายเชิงลบมากนัก โดยอาศัยความคิดในแง่ของการทำธุรกิจที่เป็นเกื้อหนุนของตลาดแล้วผสมแนวความคิดใหม่ และสร้างความแตกต่างจากธุรกิจที่มีอยู่ในตลาดนอก จากนั้นพยายามเลี่ยงการแข่งขันกับธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีความพร้อมมากกว่า แต่หันไปหากกลุ่มลูกค้าที่มีผู้ประกอบการขนาดเล็กโดยเฉพาะร้านหรือสินค้าที่ธุรกิจเหล่านี้ไม่สนใจซึ่งสิ่งนี้ถือเป็นจุดหนึ่งที่ทำให้ SMEs สามารถเข้าสู่ตลาดได้

เนื่องจากการเป็นรายเล็กจึงต้องหากกลยุทธ์ที่จะสามารถทำการแข่งขันได้ไม่ใช่ทำแบบเดียวกับซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์และธุรกิจอาจขายเร็วได้ แต่ทั้งนี้ในเรื่องนี้มีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวดังต้องประสบปัญหาภายนอก กล่าวคือต้องรีบศึกษาความเข้าใจกับตัวพนักงานใหม่ถึงการทำธุรกิจที่จะเปลี่ยนไปจากรูปแบบเดิมทำให้ตนเองต้องยอมรับในสิ่งนี้

จากนั้นจึงเริ่มทำการฝึกอบรม



ธุรกิจบริการยุคใหม่ ส่งสินค้าผ่านทางโทรศัพท์

พนักงานให้สามารถเป็นผู้ขายสินค้าได้ในเวลาเดียวกันกล่าวคือเป็นผู้ขายสินค้าและคนเก็บเงิน นายทวีพลกล่าวว่าส่วนปัญหาที่เกิดภายนอกคือการทำให้ลูกค้าเกิดการยอมรับในตัวบริษัท โดยเน้นให้พนักงานเป็นผู้แนะนำสินค้ากับลูกค้า การขายในช่วงแรกยังไม่มีการเก็บสต็อกสินค้า แต่หลังจากขายไปได้ระยะหนึ่งจึงเริ่มรู้ว่าต้องมีการเก็บสต็อกสินค้าไว้ และเริ่มพัฒนาจมีสินค้าที่ระลึกขึ้น นอกจากนี้ยังสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าโดยการตั้งศูนย์คอลล์เซ็นเตอร์ขึ้นเพื่อให้ลูกค้าสามารถสอบถาม

ข้อมูลได้ ในขณะเดียวกันพนักงานที่อยู่ในคอลล์เซ็นเตอร์จะเป็นผู้ติดตามลูกค้าว่าสินค้าที่ขายไปนั้นใกล้หมดหรือยังเป็นการช่วยเตือนลูกค้าและแนะนำสินค้าใหม่ๆซึ่งเป็นการสร้างยอดขายอีกทางหนึ่ง ทำให้ลูกค้าเห็นว่าเรามีความใส่ใจกับลูกค้า นอกจากนี้ยังกระตุ้นให้พนักงานส่งของเป็นตู้ส่งฟรีและสนับสนุนการขายด้วยโดยเน้นให้เสนอขายสินค้าใหม่ๆ ระหว่างการส่งของ ภายหลังจากทำได้ดีก็ระยะหนึ่งเริ่มมีลูกค้าเพิ่มมากขึ้นและเห็นว่าธุรกิจน่าจะไปได้ดีจึงเกิดบริการเสริมขึ้นมาเพื่อให้ลูกค้าได้มีทางเลือก

เพิ่มมากขึ้นนั่นคือบริการชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ อาทิ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ และเป็นการรับจ้างส่งของให้กับผู้เช่ารายใหญ่ๆ ที่จะส่งสินค้าไปตามสาขาต่างๆ อีกด้วยส่วนสิ่งใหม่แต่ไม่ต้องทำทุกอย่าง

นายทวีพลกล่าวว่าปัจจุบันแม้ว่าธุรกิจที่ทำอยู่จะเริ่มขยายตัวแต่ไม่ใช่จะไม่เกิดปัญหา เนื่องจากต้องมีการปรับตัวในเรื่องของบุคลากรและการดำเนินการที่ยังไม่ค่อยลงตัวมากนัก โดยการปรับจะเป็นในลักษณะค่อยๆ ปรับค่อยเป็นค่อยไป การทำธุรกิจที่ผ่านมามีพยายามหาช่องทางใหม่ๆ ที่

จะสามารถเข้าไปได้เพื่อเป็นการสร้างยอดขายเพิ่มขึ้น แต่ทั้งนี้การเข้าไปในช่องทางใดช่องทางหนึ่งก็ต้องดูว่าจะสามารถทำได้หรือเปล่าก็ต้องมีการประเมินขีดความสามารถของตนเองด้วย ไม่ใช่พอเห็นว่าธุรกิจเริ่มขยายได้แล้วเร่งที่จะทำหลายๆ สิ่ง ซึ่งผลที่ตามมาอาจเป็นผลเสียก็ได้ โดยประสบการณ์ที่ผ่านมาสอนให้เห็นว่าการทำธุรกิจในช่วงเศรษฐกิจแบบนี้ต้องค่อยเป็นค่อยไปไม่ทำอะไรที่เกินความสามารถที่จะดูแลทั่วถึง

แม้ว่าจะมีโอกาสในการทำมาก แต่บางโอกาสก็ต้องลดบ้างเพื่อทำในสิ่งที่ทำอยู่ให้ดีที่สุด ไม่ใช่ทุกอย่างจะต้องมีแต่หวังพอสมควรหากจะเริ่มทำสิ่งใหม่สักอย่างหนึ่ง

ในส่วนของการพัฒนาบุคลากรนั้นได้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพราะธุรกิจที่ทำอยู่เป็นธุรกิจบริการ ดังนั้นลูกค้าจึงสำคัญที่สุดต้องทำให้พนักงานตระหนักในเรื่องนี้ให้มากที่สุด ไปถึงการอบรมและฝึกให้พนักงานได้เพิ่มทักษะทางการขาย นอกจากนี้ยังได้สร้างความสัมพันธ์กับพนักงานโดยลงไปร่วมทำงานด้วยเพื่อให้พวกเขาเห็นว่าผู้บริหารมีความใส่ใจกับความ เป็นอยู่ของพนักงาน สิ่งนี้จะส่งผลให้ การประสบความสำเร็จมากขึ้นด้วย ซึ่งความใส่ใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานก็เป็นเรื่องสำคัญซึ่งผู้ประกอบการ SMEs ควรให้ความสำคัญ สร้างความใกล้ชิดกับพนักงานให้มากขึ้น การเป็น SMEs อีกชนิดหนึ่งไม่ใช่เรื่องยากฝึกกับองค์กรขนาดใหญ่ที่ไม่สามารถทำได้ง่ายหากทำสำเร็จจะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ และตั้งใจในการทำงานมากขึ้น ■