

ลองดู(เพื่อเวิร์ก)

เรื่อง : โยธิน อยู่จงดี
ภาพ : วิธวงศ์ วงศ์บุรีดี

1 พีชรวลัย มนต์พงษ์ธนากุล ธุรกิจออนไลน์รวยกว่าที่คิด



หญิงสาวในชุดสีแดง เดียร์-พีชรวลัย มนต์พงษ์ธนากุล จบปริญญาตรีจากคณะวิทยาศาสตร์ สาขาเคมีอุตสาหกรรม และปริญญาโทบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เดียร์เคยเล่าความฝันลงคอลัมน์ดาวมหาวิทยาลัยในหนังสือพิมพ์โพสต์ทูเดย์ว่า อยากเป็นพิธีกรรายการโทรทัศน์ ซึ่งหลังจากเรียนจบก็ทำตามความฝันจริงๆ ด้วยการ

ทำงานเป็นพิธีกรรายการโทรทัศน์ประจำช่องดาวเทียมพีแอลไอ เล่นละครซีทีคอม ชัดล้านแฟมิลีสี่ รายการท่องเที่ยว บี ฟอร์ ยู พีชรวลัย บอกว่า การทำงานพิธีกรเป็นสิ่งที่ชอบมากเพราะทำแล้วมีความสุข แต่ยังไม่มีความแน่นอน จึงเริ่มมองหารูขุมทรัพย์ของตัวเอง โดยเปิดร้านขายสินค้า รองเท้าและกระเป๋าผ่านช่องทางเฟซบุ๊กและอินสตาแกรมในชื่อ Deary-O Shop ซึ่งเป็นชื่อของเธอกับคู่หมั้น

จุดเริ่มเปิดร้านออนไลน์

“ตอนที่ทำงานพิธีกรอยู่จะมีช่วงเวลาระหว่างวัน ทำให้เราก็คิดว่าเราน่าจะเอาเวลาว่างตรงนี้ไปทำอะไรที่ดีขึ้น และอีกอย่างหนึ่งงานพิธีกรที่ทำอยู่ตรงนี้มันไม่แน่นอนไม่มั่นคง ไม่เหมือนกับธุรกิจที่เป็นของเราเอง ที่เราพอจะสามารถควบคุมได้ แต่พอมาประเมินความสามารถของเรา เราทำงานประจำ เงินทุนที่มีเวลาที่มี ยังไม่เพียงพอกับการสร้างธุรกิจส่วนตัว เลยนั่งคิดว่าเราน่าจะมองไปที่ธุรกิจออนไลน์ เพราะต้นทุนต่ำที่สุด ไม่เสียค่าหน้าร้าน สมมติว่าเราเปิด

หน้าร้านเราขายแค่กลุ่มคนที่เดินผ่านไปผ่านมา แต่ถ้าเราขายออนไลน์เราสามารถขายได้ทั่วโลก มีความเสี่ยงต่ำ อีกทั้งช่วงเวลานี้กระแสการตอบรับการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ก็ดีขึ้นมาก หลังจากเรารู้แล้วว่าเราจะขายทางช่องทางออนไลน์ ก็ต้องมาคิดว่าเราจะขายสินค้าอะไร ส่วนตัวเดียร์คิดว่าเราน่าจะขายสินค้าที่เราชอบและมีความรู้ มีความถนัด เดียร์ชอบสินค้าที่เป็นของสวยงาม กระเป๋า เสื้อผ้า รองเท้า ขายสินค้ากลุ่มผู้หญิง ไม่ใช่เพราะคิดว่าขายดีแต่เพราะด้วยการที่เราเริ่มจากความชอบจะทำให้เราพระเสนดีสินค้านั้นได้ดีกว่า”

รูปแบบของธุรกิจ

เดียร์ เล่าถึงรูปแบบธุรกิจว่ามองที่เรื่องการสต็อกสินค้า “เรื่องการสต็อกสินค้า เป็นจุดที่ค่อนข้างกังวลเพราะเราไม่ได้มีพื้นที่เก็บสินค้าจำนวนมาก อีกทั้งถ้าสินค้าตัวไหนขายไม่ออกก็จะกลายเป็นต้นทุนที่จมอยู่กับตรงนั้น เลยหาข้อมูลไปเรื่อยๆ จนเจอ



ผู้ผลิตที่สามารถส่งและลงสินค้าให้โดยที่ไม่จำเป็นต้องสต็อกสินค้าเอง แค่ออนไลน์ส่งไปส่งสินค้าไปให้ โรงงานก็จะจัดส่งสินค้าในนามของร้านให้ทันที ไม่ต้องเสียเวลาแพ็กของส่งสินค้าที่ไปรษณีย์ ตรงนี้จึงไม่จำเป็นต้องเก็บสินค้าเพียงแค่อเปิดร้านออนไลน์ในเฟซบุ๊กก็พอ เมื่อเทียบกับเปิดเว็บไซต์แล้วเราลองจากเฟซบุ๊กที่เราคุ้นเคยก่อนดีกว่า และที่สำคัญคนก็เล่นเฟซบุ๊กเยอะมาก

ลูกค้าเพียงแค่จอร์จรหัสสินค้า และส่งข้อความยืนยันการโอนเงินส่งสินค้า ถ้าส่งก่อนเที่ยงช่วงบ่ายของวันเดียวกันจะจัดส่งไปให้ทันที แต่หากหลังจากนั้นจะจัดส่งให้ในช่วงบ่ายของวันถัดมาที่ไปรษณีย์เปิดทำการ สร้างแบรนด์ผ่านโฆษณาเฟซบุ๊ก”

นักธุรกิจสาวรุ่นใหม่พูดถึงการสร้างแบรนด์ของเธอ ตอนที่เธอเปิด



แรกก็เรียกได้ว่าลองผิดลองถูกอยู่พอสมควร ตั้งแต่ขั้นตอนการเปิดเว็บเพจบนเฟซบุ๊ก การลงโฆษณา การส่งสินค้า การรับประกัน ทุกอย่างต้องเรียนรู้ใหม่ทั้งหมด

“เวลาที่เรเปิดแฟนเพจคนจะไม่ค่อยรู้จักหรือเข้ามากดไลค์สินค้าของเรา จึงตัดสินใจซื้อพื้นที่โฆษณาหน้าร้านในเฟซบุ๊ก ซึ่งข้อดีอย่างหนึ่งในการโฆษณาผ่านทางเฟซบุ๊กก็คือ เราสามารถเลือกเวลาที่จะแสดง

กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการให้พวกเขาเห็นได้ตั้งแต่อายุ การศึกษา สถานที่อยู่ ความสนใจ อย่างกลุ่มเป้าหมายของร้านเดียร์จะเป็นผู้หญิงอายุ 15-35 ปี ช่วงเวลาที่คิดว่าพวกเขาจะเข้ามาเล่นก็คือหัวค่ำวันศุกร์และเสาร์เพียง 2 วัน ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่คุณแม่กลุ่มเป้าหมายจะว่างและเข้ามาใช้เฟซบุ๊กมากที่สุด หลังจากแอดแบนเนอร์แรกออกไปสังเกตได้ทันทีว่ายอดคนเข้ามากดไลค์สินค้าเราเพิ่มขึ้น ตามช่วงเวลาที่เราลงโฆษณา ยอดคนกดไลค์เพิ่มทุกครั้งเพียงเวลาไม่กี่เดือนหลัง



2

เปิดร้าน ยอดคนติดตามก็เพิ่มเป็น 4,000 กว่าคน ใน 1 เดือนมียอดสั่งซื้อเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ประมาณ 15 ชิ้น ก็ถือว่าเป็นรายได้ที่ค่อนข้างดีสามารถเลี้ยงตัวอยู่ได้สบายๆ แถมนมีเวลาว่างที่จะไปออกกำลังกายทำสิ่งที่อยากทำ และหารายได้เสริมอื่นๆ อีกหลายทาง”

อนาคตของธุรกิจออนไลน์

แม้ว่าช่องทางจะดูสวยหรู แต่ก็เชื่อว่าทุกอย่างจะราบรื่น เดียร์ยังบอกถึงปัญหาที่พบในการทำธุรกิจของเธอว่า ส่วนมากจะเป็นการส่งสินค้าที่ไม่ตรงตามใบสั่งซื้อ ผิดแบบ ผิดขนาด มีตำหนิที่มาจากโรงงาน ปัญหาเหล่านี้จะให้ลูกค้าจัดส่งสินค้าที่มีปัญหาคืน แล้วส่งสินค้าไปให้ใหม่ โดยรับผิดชอบค่าจัดส่งเองทั้งหมด

“ตรงนี้ทำให้คิดว่าอนาคตคงจะต้องมีการสต็อกสินค้า และหาตัวแทนจำหน่ายเพิ่ม เพื่อลดปัญหาการจัดส่งผิดพลาดจากโรงงาน รวมทั้งวางระบบสต็อกสินค้าผ่านเว็บไซต์ที่สามารถเช็คได้ว่ามีสินค้าเหลืออยู่ในคลังกี่ชิ้น ก็แบบ ซึ่งจะทำให้ร้านและตัวแทนจำหน่าย สามารถตรวจสอบและตอบลูกค้าได้ในทันที คงหยุดนิ่งอยู่แค่นี้ไม่ได้ ต้องหาสินค้าอื่นๆ เข้ามาขายเพิ่มเป็นทางเลือกให้ลูกค้ามากขึ้น

โดยในช่วงปีหน้าต่อไปนอกจากเรื่องสต็อกสินค้าเองแล้วจะเริ่มหาสินค้าใหม่ๆ เข้ามาวางขาย โดยจะเดินทางไปประเทศจีนเพื่อไปดูสินค้าที่โรงงานด้วยตัวเอง เพราะสินค้าทุกชิ้นในเว็บเราจะเป็นคนเลือกดูหยิบจับดูคุณภาพและวัสดุที่ใช้ทำ หรือลองสั่งมาดูเป็นตัวอย่างก่อนทุกชิ้น”

เดียร์ ทิ้งท้ายว่า ธุรกิจการขายของออนไลน์ทุกอย่างต้องเร็ว และคำนึงถึงความรู้สึกลูกค้าให้มากที่สุด จะให้ลูกค้ารอนานไม่ได้ “เพจร้านต้องอัปเดตทุกวัน ลองนึกดูว่าถ้าเราเป็นลูกค้าวันนี้เราสั่งซื้อโอนเงินไปแล้ว 2 วันถัดมาหน้าเพจร้านเงียบ การคุยครั้งสุดท้ายจบแค่การรับทราบว่าเราสั่งและโอนเงินไป เป็นเราเองก็คงใจคอไม่ดีว่าจะถูกโกงไหม

ดังนั้น หน้าร้านต้องอัปเดตทุกวัน เมื่อรับออเดอร์ลูกค้าแล้วต้องคอยรายงานความคืบหน้าเป็นระยะๆ จนจบที่การส่งได้ครบเรียบร้อยลงทะเบียนให้ลูกค้าสามารถติดตามได้ว่าสินค้าของเขากำลังอยู่ในขั้นตอนของไปรษณีย์แล้ว

สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องละเอียดอ่อนในแง่ความรู้สึกของลูกค้า ทำให้ลูกค้าที่เคยสั่งซื้อไปแล้วเกิดความไวใจและกลับมาสั่งซื้อสินค้าใหม่อีกครั้ง” M