

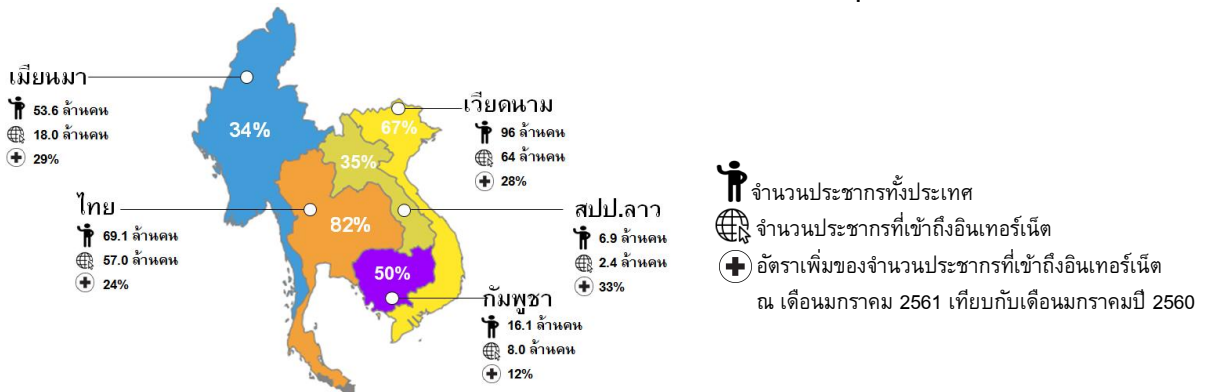
การขายสินค้าออนไลน์ใน CLMV ให้ประสบความสำเร็จ

พิศิษฐ์ เสรีวิวัฒนา

กรรมการผู้จัดการ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ปัจจุบันแม้ตลาดออนไลน์ในประเทศเพื่อนบ้าน อันได้แก่ กัมพูชา สปป.ลาว เมียนมา และเวียดนาม หรือที่เรียกว่า CLMV จะยังมีขนาดเล็กกว่าไทย ด้วยจำนวนผู้เข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่มีสัดส่วนเพียง 53% น้อยกว่าไทยที่มีสัดส่วนมากถึง 82% แต่การที่จำนวนประชากรที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตของประเทศในกลุ่ม CLMV มีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่น สปป.ลาว มีจำนวนประชากรเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในเดือนมกราคม 2561 เพิ่มขึ้นถึง 33% จากเดือนมกราคม 2560 เมียนมาเพิ่มขึ้น 29% เวียดนามเพิ่มขึ้น 28% (สูงกว่าค่าเฉลี่ยของโลกที่เพิ่มขึ้นเพียง 7%) อีกทั้ง CLMV มีจำนวนประชากรในช่วงวัยรุ่นและวัยทำงานซึ่งเป็นกลุ่มกำลังซื้อสำคัญสำหรับตลาดสินค้าออนไลน์อยู่ในสัดส่วนสูง รวมถึงกำลังซื้อที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศในกลุ่มนี้ ล้วนเป็นปัจจัยสนับสนุนสำคัญที่ทำให้ตลาดสินค้าออนไลน์ในกลุ่มประเทศ CLMV ถูกจับตามองในฐานะหนึ่งในตลาดสินค้าออนไลน์ที่กำลังเติบโต วันนี้นำมาชวนทุกท่านทำความรู้จักกับตลาดศักยภาพแห่งนี้ให้ชัดเจนขึ้นอีกสักนิดนะครับ เพื่อว่าจะต่อยอดกับธุรกิจของท่านได้ไม่มากก็น้อยครับ

อัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตต่อจำนวนประชากรทั้งหมดของแต่ละประเทศในกลุ่ม CLMV และไทย



ที่มา: Digital in 2018 in Southeast Asia, We are Social.

ผมขอเริ่มจากข้อสังเกตว่า แม้ว่าการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในแต่ละประเทศโดยภาพรวมจะมีรูปแบบคล้ายๆ กัน คือ ผู้ซื้อเลือกดูสินค้าและสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ ก่อนที่ผู้ขายจะจัดส่งสินค้ามาให้แก่ผู้ซื้อ แต่ในรายละเอียดของแต่ละประเทศกลับแตกต่างกันไม่น้อยเลยครับ ดังนั้น การมองว่า CLMV เป็นตลาดเดียวกัน และรุกตลาดสินค้าออนไลน์ด้วยกลยุทธ์รูปแบบเดียวกัน คงจะไม่เหมาะ แต่มีเทคนิคที่ผมอยากจะทำให้ข้อเสนอแนะดังนี้ครับ

- **การเลือกช่องทางโฆษณา** แม้ทุกตลาดใน CLMV จะนิยมใช้ Facebook เป็นช่องทางในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ เพราะผู้ที่มีอินเทอร์เน็ตใช้เกือบทุกคนใน CLMV มักมีบัญชี Facebook ด้วย แต่การบริโภคสื่อโฆษณารวมถึงการค้นหาข้อมูลก่อนตัดสินใจซื้อขายสินค้าของแต่ละประเทศกลับมีลักษณะที่ไม่เหมือนกัน เช่น คนเวียดนามจะคล้ายๆ คนไทย คือ เมื่อพบสินค้าที่น่าสนใจใน Facebook ก็มักจะค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมผ่าน Google เพื่อเปรียบเทียบราคาและโปรโมชั่นกับผู้จำหน่ายสินค้านั้นๆ รวมถึงเข้าไปดู Website ของผู้จำหน่ายสินค้าโดยตรงประกอบการตัดสินใจด้วย ก่อนที่จะเข้า Facebook เพื่อสั่งซื้อสินค้า ดังนั้น ผู้ประกอบการที่สนใจทำตลาดออนไลน์ในเวียดนามก็ควรสร้าง Website ร้านค้าของตนเองเพื่อช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้ซื้อ และการทำโฆษณาบน Google จะช่วยให้สินค้าของท่านเป็นที่รู้จักในกลุ่มผู้ซื้อชาวเวียดนามได้มากขึ้น ต่างจากกัมพูชาที่นิยมใช้ Facebook ในการสืบค้นข้อมูลต่างๆ

รวมถึงข้อมูลสินค้ามากกว่าการค้นหาใน Google การลงโฆษณาบน Facebook จึงน่าจะได้ผลตอบแทนที่ดีในตลาด
กัมพูชา มากกว่าการโฆษณาบน Google

- **การชำระค่าสินค้า** การชำระเงินค่าสินค้าในระบบการค้าสินค้าออนไลน์โดยทั่วไป รวมถึงในประเทศไทย มักนิยมชำระค่าสินค้าให้ผู้ขายก่อน ซึ่งปัจจุบันมีวิธีเลือกที่หลากหลาย อาทิ การโอนเงินผ่านธนาคารทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ผ่าน Mobile Payment หรือผ่านบัตรเครดิต ขณะที่ในตลาด CLMV ไม่นิยมใช้วิธีดังกล่าว เพราะนอกจากไม่เชื่อมั่นว่าผู้ขายจะส่งมอบสินค้าให้จริงหรือได้รับสินค้าที่มีคุณภาพตามที่ได้ตกลงกันไว้หรือไม่ ผู้ซื้อส่วนหนึ่งยังไม่เชื่อมั่นในระบบไปรษณีย์ในประเทศของตน และที่เป็นข้อจำกัดสำคัญคือประชากรส่วนใหญ่ใน CLMV ไม่มีบัญชีธนาคารและบัตรเครดิต สะท้อนได้จากการที่ชาวกัมพูชามีบัญชีธนาคารเพียง 22% เมียนมา 23% และเวียดนาม 28% (ขณะที่ไทยมีมากถึง 78%) จึงไม่สะดวกในการโอนเงินค่าสินค้าผ่านธนาคาร ทั้งนี้ ผู้ประกอบการที่ต้องการรุกตลาดสินค้าออนไลน์ใน CLMV จึงควรให้ความสำคัญกับการเปิดให้ผู้ซื้อเลือกชำระเงินค่าสินค้าด้วยช่องทางอื่นๆ ที่ไม่ต้องใช้บัตรเครดิตหรือการโอนเงินผ่านธนาคาร อาทิ การรับชำระค่าสินค้าด้วยเงินสดที่ปลายทางซึ่งเป็นวิธีที่นิยมมากที่สุดในกลุ่ม CLMV รวมถึงวิธีการอื่นๆ ที่กำลังได้รับความนิยม เช่น การรับชำระผ่านแอปพลิเคชัน ทั้งนี้ ปัจจุบันผมเห็นว่ามีผู้ประกอบการไทยดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าระหว่างไทยกับประเทศเพื่อนบ้านอยู่พอสมควร บริการเหล่านี้นอกจากขนส่งสินค้าถึงมือผู้รับแล้ว บางแห่งก็มีบริการรับเก็บเงินปลายทางให้ผู้ขายด้วยนะครับ

- **การจัดส่งสินค้า** การที่ระบบขนส่งภายในประเทศของกลุ่ม CLMV ยังไม่เอื้อต่อการให้บริการขนส่งมากนัก จึงนับเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกๆ ที่ผู้ประกอบการที่คิดจะดำเนินธุรกิจค้าออนไลน์ในประเทศเหล่านี้ต้องตีโจทย์ให้แตก อาทิ สปป.ลาว ระบบไปรษณีย์ในประเทศยังมีข้อจำกัด โดยเฉพาะในพื้นที่นอกเมือง ที่มักจะเป็นการนำจดหมายและพัสดุมารวม ณ ที่ทำการไปรษณีย์ประจำแขวง และให้ผู้รับพัสดุเดินทางมารับด้วยตนเอง ดังนั้น หากผู้ขายสินค้าออนไลน์เพิ่มบริการส่งสินค้าถึงผู้รับโดยว่าจ้างพนักงานส่งสินค้าไปให้ถึงมือผู้รับก็จะเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่จะช่วยสร้างจุดขายให้กับธุรกิจของท่านได้ โดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้ารุ่นใหม่ที่ต้องการความสะดวกสบาย ขณะที่กัมพูชาซึ่งผู้ซื้อไม่นิยมการรอคอย หากสั่งซื้อสินค้าก็มักจะต้องการได้รับสินค้าอย่างรวดเร็วหรือได้รับในวันเดียวกับที่สั่งซื้อเลยยิ่งดี เพราะบางครั้งเพียงแจ้งว่าจะส่งสินค้าในวันถัดไปหรือจะได้รับสินค้าในวันรุ่งขึ้นลูกค้าก็อาจตัดสินใจยกเลิกคำสั่งซื้อแล้วเพราะไม่ทันใจ ดังนั้นท่านควรมีสต็อกสินค้าจำนวนหนึ่งอยู่ในกัมพูชาเพื่อเอื้อให้ท่านสามารถจัดส่งสินค้าได้ทันใจลูกค้าและไม่เสียโอกาสในการขายไป อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตอย่างหนึ่ง คือ ผู้บริโภคใน CLMV ไม่ชอบให้คิดค่าส่งสินค้า ผู้ประกอบการจึงควรพิจารณาคำนวณต้นทุนค่าขนส่งให้ดีกว่าก่อนรุกตลาดด้วยครับ

สำหรับท่านที่สนใจเข้าไปรุกตลาดออนไลน์ใน CLMV นับว่าท่านได้เปรียบด้านระยะทางเมื่อเทียบกับประเทศคู่แข่งอื่นๆ ไปเปลาะหนึ่งแล้ว และหากท่านทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในแต่ละตลาด และข้อจำกัดของปัจจัยพื้นฐานของแต่ละประเทศ เช่น ระบบขนส่ง ระบบการชำระเงิน ผมเชื่อว่าท่านจะสามารถคว้าชัยในตลาดนี้ได้ไม่ยากครับ ท้ายนี้ ผมขอปิดด้วยเคล็ดลับดีๆ ที่สามารถใช้ได้เหมือนกันในทุกๆ ตลาดสินค้าออนไลน์ใน CLMV นั่นคือ **“ชัดเจน และจริงใจ”** เนื่องจากตลาดออนไลน์ใน CLMV ยังค่อนข้างเป็นเรื่องใหม่ ผู้ซื้อยังไม่มี ความมั่นใจในการสั่งซื้อสินค้าในรูปแบบนี้ เพราะไม่สามารถจับต้องหรือได้เห็นสินค้าจริงก่อนสั่งซื้อ ดังนั้น การสร้างความชัดเจนในตัวสินค้าด้วยการลงรายละเอียด ราคา ภาพตัวอย่าง วิดีโอสาธิต รวมถึงรีวิวจากผู้ซื้อจริง และมีช่องทางตอบข้อซักถามของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้า จะทำให้ร้านของท่านเป็นตัวเลือกแรกๆ ที่ลูกค้าจะเข้ามาสั่งซื้อครับ แต่หากท่านอยากให้ร้านของท่านอยู่ในใจลูกค้าได้นาน มีการซื้อซ้ำ หรือบอกต่อ ท่านต้องให้ความจริงใจกับลูกค้าทั้งในเรื่องของการจัดส่งสินค้าที่มีคุณภาพตรงตามที่ได้นำเสนอ มีการตั้งราคาขายอย่างเหมาะสม รวมถึงใส่ใจกับบริการหลังการขาย อาทิ ตอบข้อซักถามหากลูกค้ามีปัญหาในการใช้สินค้า ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ใช้สินค้าและนำมาปรับปรุง เคล็ดลับเหล่านี้ไม่ใช่เรื่องยากเลยจริงไหมครับ!