ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอก ชุณหชัชราชัย

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

กรรมการผู้จัดการ Global Origin Thailand Co.Ltd



การตลาดพอดีคำ



Akechoon



การตลาดพอดีคำ





Digital Marketing Strategy

Customer Journey

กลยุทธ์

ช่องทางการ สื่อสาร

ONLINE MARKETING



Knowing Customer Journey

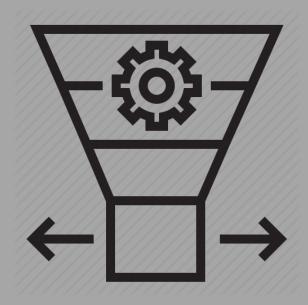
1) Awareness รับรู้

2) Research สืบค้น

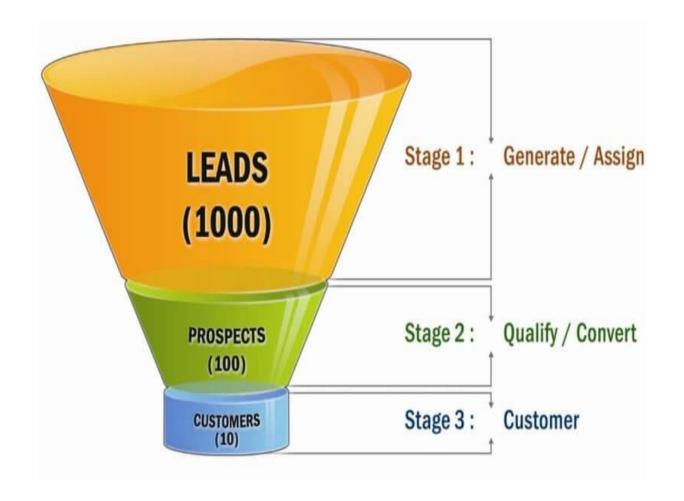
3) Consideration พิจารณา

4) Buy ซื้อ





Generic Strategy for any business





What is LEADS?

People or company who are in initial phase of sales process

*How about your LEADS?



How you identify LEADS?

✓ นามบัตร?

✓ ผู้ติดตามเพจ?

✓ บุคคลที่ได้รับการแนะนำจากคอนเน็คชั่น?

✓ Business data จาก Google?



Leveling your LEADS

Low involvement

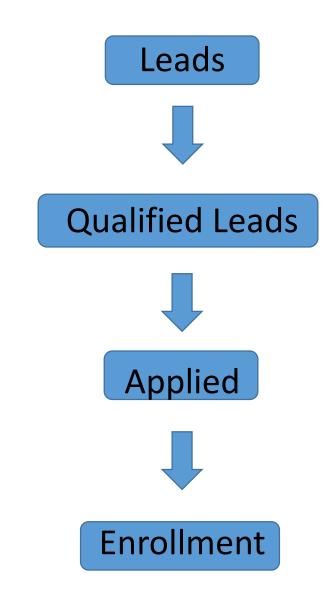
Medium involvement

High involvement

Qualified Leads



Define your own customer status:

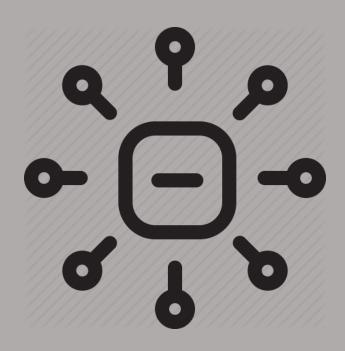




Getting high-quality LEADS

✓ เลือกช่องทางให้ถูก

- ✓ ใช้เทคนิคให้ถูก
- ✓ ใช้เทคนิคการสื่อสารแบบ interactive เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก



Channeling LEADS? หาช่องทางเพื่อให้เจอ LEADS

☐ Offline leads from events

☐ Offline leads from referral

☐ Online leads from Push Strategy

Online leads from Pull Strategy

Different Channel for your Strategy

Push Strategy for LEADS





Pull Strategy for PROSPECTS



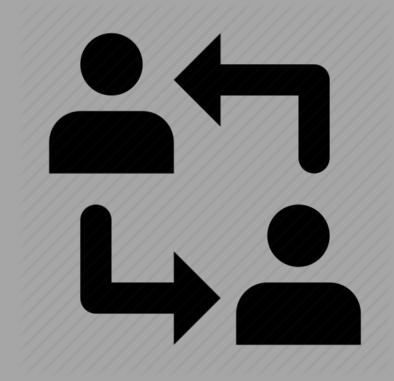




CRM for CUSTOMERS



PUSH STRATEGY



Push it โดยการใช้ INFLUENCER

1. Celebrity

2. Power Influencer

3. Micro Influencer

4. Peer

Being Visible on facebook

 \Box I = Interest

 \square P = Post

 \Box C = Creator

 \Box T = Type

 \square R = Recency



Target effectively:

- ☐ Target by location
- ☐ Target by demographics
- ☐ Target by interests
- ☐ Target people who liked your page
- ☐ Target lookalike audience



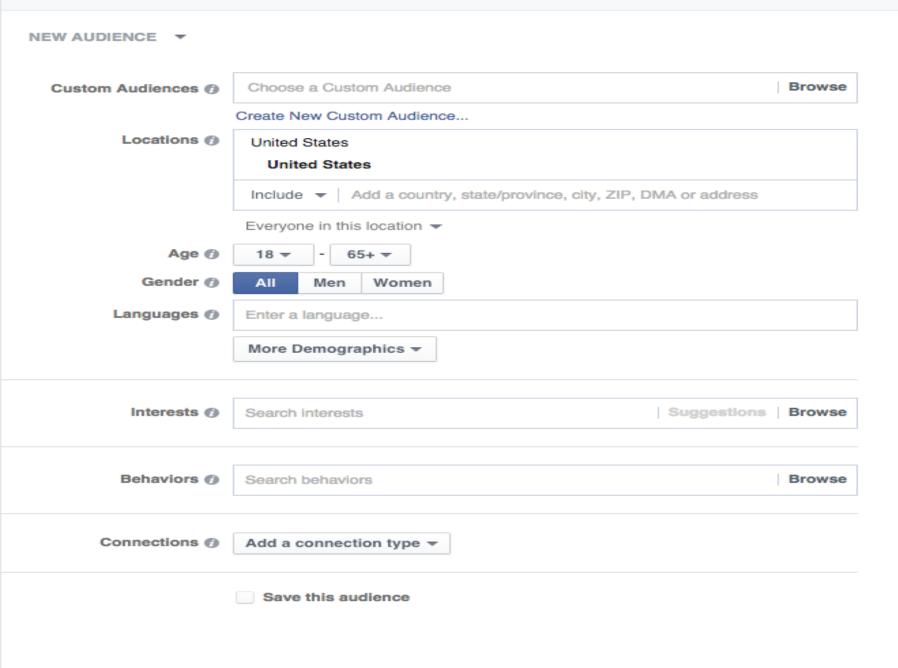
Facebook Ads Manager App



What results would you like from this post? Send people to your website Website visitors · From \$1 a day Get more people to react, comment and share Post engagements · From \$1 a day All Options ▼ POST BUTTON (Optional) Add a button to your post 1 Learn More • This button will lead to the link in your post. **AUDIENCE** People you choose through targeting Edit







Audience Definition



Your audience selection is fairly broad.

Audience Details:

- Location:
 - United States
- Age:
 - 18 65+

Potential Reach: 186,000,000 people

PULL STRATEGY



Promoting your Keywords to be visible:

☐ SEO keyword optimization

☐ PPC keyword optimization

☐ Social media keyword optimization



Online & Personalization techniques:

☐ ใช้ keywords ให้ถูกต้อง

🔲 พยายามเข้าถึงการมองเห็น

🔲 เจาะกลุ่มเป้าหมายให้ตรง

☐ Re-target effectively (Prospect)



Choosing the right Keywords:

☐ Brand term

☐ Generic term

☐ Related term

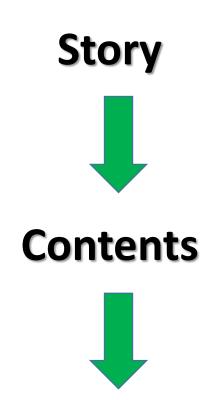
☐ Competitor term

Brand Terms	Competitor Terms	Generic Terms	Related Terms
Nike shoes	Adidas shoes	running shoes	jogging
Nike.com	Puma shoes	jogging shoes	sports wear
Nike shop	Reebok shoes	sneakers	running socks
Nike online store	New Balance	high top sneakers	treadmills
Nike products	Brooks shoes	training shoes	running tips

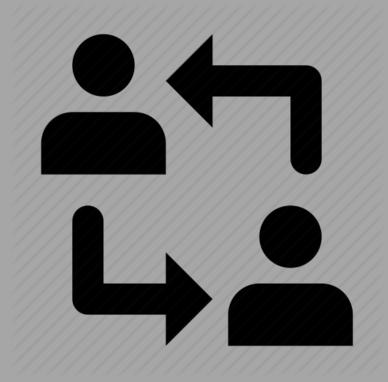
Workshop:

- ✓ Identify your brand term
- ✓ Identify 3 generic terms
- ✓ Identify 5 related terms
- ✓ Identify 3 competitor terms

Significant of CONTENT



Contents คือรากฐานสำคัญของการดึงความสนใจผู้บริโภค



Using interactive contents to get in-depth info about leads:

☐ Creative contents

☐ Interactive contents

☐ Friendly form to fill out

Questions that can identify opportunities

Creative Questionnaire:

คุณคือคนยุคไหน?

1985 - 1995





1996 – 2005



2006 - 2015





Example:

1. คุณมีความสนใจที่จะออกกำลังกายมั้ย? Yes No

2. คุณมีความสนใจที่จะสมัครเป็นสมาชิกกับ Virgin มั้ย? Yes No

3. คุณมีความสนใจที่จะสมัครภายใน 6 เดือนนี้มั้ย? Yes No

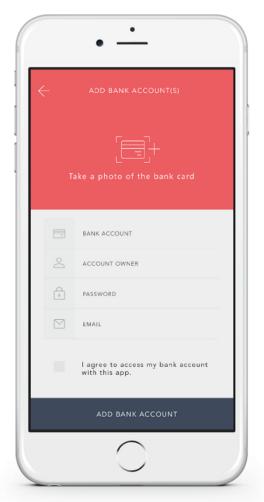
Tools to help you create interactive contents on your website:

SnapApp

Qzzr

Guide.co

Apester



Using the camera to scan and fill user's bank account info



Using the GPS to fill user's address data

Transform them into PROSPECT!



What is PROSPECTS?

People who indicated an interest in your product or service and likely to have ability to buy.

*How about your PROSPECTS?



How you identify Prospect?

✓ คนที่เข้ามาใน website?

✓ คนที่ทำการคลิก?

✓ คนที่โทรมา?

✓ คนที่ email มา?



Changing Leads to Prospects

- Driving more engagement
- สร้างการมีส่วนร่วม
- Keep in-touch with useful info
- สร้างการสื่อสารอย่างต่อเนื่องด้วยคอนเท้นท์ที่มี ประโยชน์
- Push with hard-sell promotion
- กระตุ้นการซื้อทุกครั้งที่มีโอกาส



Offline techniques:

🔲 ใช้กลยุทธ์ทดลองใช้ ทดลองเรียน ทดลองทำ

🔲 ทีมขายต้องสื่อสารดีเข้าถึงลูกค้า

🔲 จัดสัมมนา และอีเว้นท์

■ Networking



Online & Personalization techniques:

☐ ใช้ keywords ให้ถูกต้อง

🔲 พยายามเข้าถึงการมองเห็น

🔲 เจาะกลุ่มเป้าหมายให้ตรง

☐ Re-target effectively (Prospect)



Re-Target effectively:

☐ Re-target by Look-alike method

☐ Re-target by related interest

☐ Re-target by Re-marketing



Factors that drive customers forward

• Reminded

Complementary

Suggested

Fear of missing out

Motivational

Shopping Enthusiasts

Savings

Decision Fatigue

Shopping Enthusiasts

• ช่วงภาวะอารมณ์รื่นเริงมีความสุข สนุกกับ การซ็อปปิ้ง **Decision Fatigue**

• ช่วงภาวะอารมณ์เหนื่อยล้าขึ้เกียจคิดหรือทำการ เปรียบเทียบใดๆ

สร้างบรรยากาศ

อัธยา*ศ*ัยพนักงานขาย

ความรวดเร็วในการให้บริการ

ใปรโมชั่นส่งเสริมการขาย

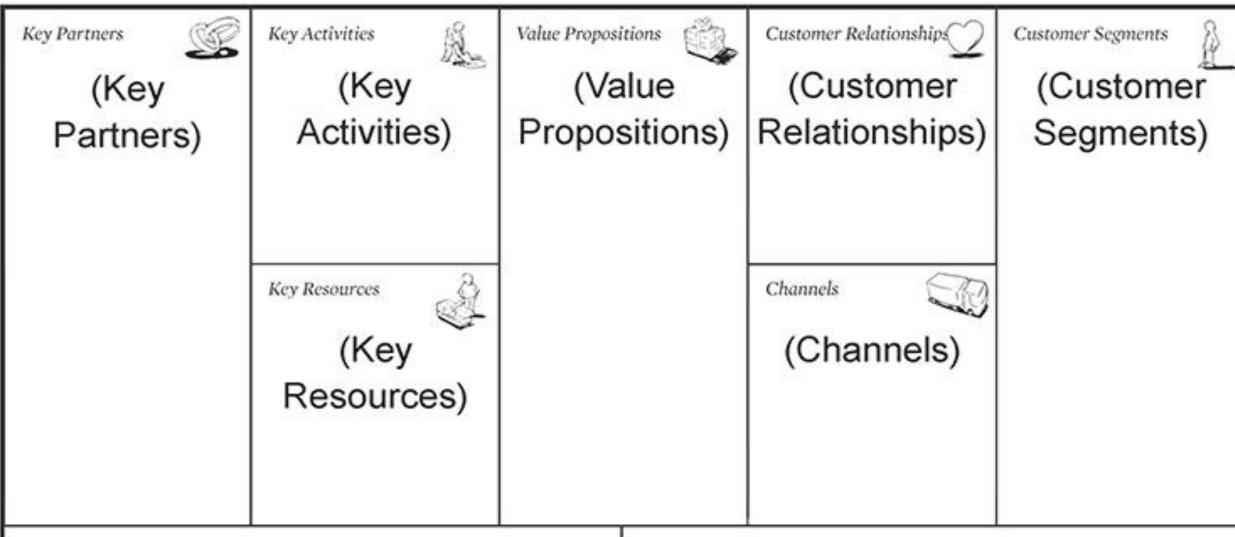
ข้อมูลเชิงสรุปจากพนักงายขาย

ข้อมูลสั้นเข้าใจง่าย

มุ่งเน้นไปที่การใช้อารมณ์และความรู้สึก

กระบวนการที่สั้นกระชับ



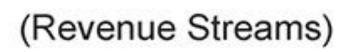


Cost Structure

(Cost Structure)



Revenue Streams



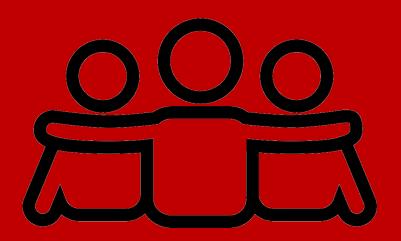


Transform them into CUSTOMERS









Acquiring People



Acquiring Audience



Acquiring Friends



Acquiring Partners

Partner



Customer who has sense of ownership



Different Channel for your Strategy

Push Strategy for LEADS





Pull Strategy for PROSPECTS







CRM for CUSTOMERS





CRM Strategy

Personalization Strategy

Automation Strategy

Workshop: Design your strategy on each stage

Media, Contents, Techniques for LEAD

For PROSPECT

For CUSTOMER

Mank