

การจัดทำตะกร้าและระบบโปรแกรมสำหรับใช้ งานระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์



Chapter 4

Edit 10-2016

หลักการทำงานของโปรแกรม eComBotTM

eComBotTM

เป็นโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำเร็จรูปที่ทำงานบนระบบออนไลน์ ซึ่งสามารถช่วยสร้างร้านค้าที่พร้อมขายสินค้าบนอินเทอร์เน็ตได้ภายในระยะเวลาไม่กี่ชม. ทั้งนี้โดยอาศัยการทำงานของโปรแกรมที่ทำงานร่วมกับระบบฐานข้อมูล ทำให้ระบบสามารถจัดสร้างหน้าร้าน หน้าสินค้า และหน้าที่แสดงรายละเอียดอื่นๆ เช่น หน้าแสดงข้อมูลจำเพาะของร้านค้า (About Us) หน้าจัดรายการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หน้าแสดงนโยบายการจัดส่งสินค้า การคืนสินค้า หรือการขายต่างๆ ซึ่ง eComBotTM จะเป็นระบบที่ช่วยในการสร้างร้านค้า ระบบตะกร้า ระบบคำนวณค่าขนส่ง ระบบรับชำระเงิน ระบบติดตามการขาย ระบบส่งเสริมการตลาด และระบบรายงานผลการขายได้โดยอัตโนมัติ ความจริงแล้วเราสามารถที่จะทดลองใช้ระบบนี้ได้ด้วยตนเอง เพราะเป็นระบบที่สามารถใช้งานได้โดยง่าย



eComBotTM



ภาพแสดงโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำเร็จรูป eComBotTM ซึ่งอยู่ใน www.ecombot.com



องค์ประกอบของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ eComBot™

ประกอบด้วย

1. ส่วนลงทะเบียนเพื่อเปิดร้าน เป็นหน้าจอที่มีแบบฟอร์มสำหรับรับข้อมูลเบื้องต้น เช่น ชื่อร้าน ชื่อผู้ที่เป็นเจ้าของร้านค้า ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมล เป็นต้น ซึ่งในส่วนนี้ จะทำงานร่วมกับระบบรับชำระเงินค่าสมาชิก ซึ่งหากชำระเงินด้วยบัตรเครดิต โดยที่บัตรผ่านการอนุมัติวงเงิน ระบบก็จะทำงานเปิดร้านให้โดยอัตโนมัติ โดยมีการกำหนดหมายเลขร้านค้าและรหัสผ่านให้ทันที ทำให้ผู้ที่ประสงค์จะเปิดร้านค้าสามารถทำการเปิดร้านค้าได้ภายในไม่กี่นาที



องค์ประกอบของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ eComBot™

2. ส่วนรับข้อมูลเพื่อการควบคุมรูปแบบการทำงานและข้อมูลทั่วไป หลังจากร้านถูกเปิดขึ้นโดยอัตโนมัติแล้ว ระบบจะนำผู้ลงทะเบียนเข้าสู่แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลเพิ่มเติมของร้านค้าโดยละเอียด หรือที่เรียกว่า “Edit Store” ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมาของร้านค้า นโยบายการขาย นโยบายการส่งเสริมการตลาด นโยบายการคืนสินค้า นโยบายการส่งมอบสินค้า และนโยบายในสิ่งที่ร้านค้าไม่รับผิดชอบ หรือที่เรียกว่า Disclaimer นอกจากนี้ ในส่วนนี้ยังมีส่วนที่ควบคุมรูปแบบของร้านค้าอีกด้วย อันได้แก่ การเลือกรูปแบบของร้านค้า การเลือกระบบตะกร้าหรือ Shopping Cart การเลือกรูปแบบของการคำนวณการขนส่ง (เช่น คำนวณก่อนหรือคำนวณหลังการซื้อสินค้า เป็นต้น) การเลือกบริษัทขนส่ง การเลือกระบบชำระเงิน รวมทั้งการกำหนดหมวดหมู่ของสินค้าด้วย



องค์ประกอบของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ eComBot™

3. ส่วนรับข้อมูลสินค้า ความจริงแล้วส่วนนี้จะทำงานร่วมกับสองส่วน คือ ส่วนแรกทำงานร่วมกับการกำหนดหมวดหมู่ของสินค้าที่กระทำไว้แล้วในส่วนที่ 2 และอีกส่วนหนึ่งคือ ส่วนกำหนดคุณลักษณะของสินค้า หรือ *Product Attributes* ซึ่งเป็นส่วนย่อยที่แยกระบบไว้ต่างหาก ซึ่งจะต้องมีการเข้าไปกำหนดลักษณะไว้เสียก่อนๆ ที่จะเข้ามาเพิ่มเติมข้อมูลในส่วนของสินค้า เพราะคุณลักษณะสินค้าที่เพิ่มเติมไว้นี้ จะเป็นตัวเลือกให้แก่สินค้าแต่ละตัว



องค์ประกอบของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ eComBot™

4. ส่วนปรับปรุงข้อมูลการซื้อ-ขายสินค้า จะเป็นการรวบรวมข้อมูลการซื้อขายสินค้าที่ลูกค้าเข้ามาทั้งหมด ซึ่งผู้ที่เป็นเจ้าของร้านค้าสามารถเข้าไปปรับปรุงข้อมูลได้ เช่น ในกรณีสินค้าหมด ไม่สามารถจัดส่งได้หรือแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้แก่ผู้ซื้อทราบ เป็นต้น ซึ่งหากมีการจัดส่งสินค้าไปแล้ว ผู้ที่เป็นเจ้าของร้านก็ควรที่จะทำการแจ้งเลขขนส่งให้ผู้ซื้อทราบด้วย เพื่อให้ผู้ซื้อจะได้นำไปตรวจสอบกับบริษัทขนส่งได้ว่า สินค้าได้ถูกส่งไปถึงจุดใดแล้ว

ในส่วนนี้ นอกจากจะมีการอนุญาตเข้าไปตรวจสอบข้อมูลการสั่งซื้อ หรือปรับปรุงข้อมูลแล้ว ระบบยังมีการอนุญาตให้ลบข้อมูลที่ไม่ถูกต้องออกด้วย เพื่อจะได้ไม่ถูกนำไปรวมในการแสดงรายงานผลสถิติ ซึ่งอาจจะนำมาซึ่งการตีความหมายที่ผิดพลาดได้



องค์ประกอบของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ eComBotTM

5. ส่วนส่งเสริมการตลาด เป็นส่วนที่ระบบ eComBotTM จัดเตรียมไว้ให้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ที่เป็นเจ้าของร้านในเบื้องต้น ในกรณีที่ไม่มีเวลาไปทำการส่งเสริมการตลาดในช่วงต้น ซึ่งจะมีอยู่สองรูปแบบพื้นฐาน คือ การอนุญาตให้เชื่อมลิงค์เข้าสู่ห้างสรรพสินค้าออนไลน์ของ www.shoppingthai.com โดยอนุญาตให้เชื่อมลิงค์ตามหมวดสินค้าและอีกรูปแบบหนึ่งคือ การจัดระบบให้ช่วยในการลงทะเบียนในเครื่องมือค้นหา หรือ Search Engines โดยอัตโนมัติ ซึ่งสามารถทำได้กับระบบค้นหาที่ทำงานแบบโปรแกรมอัตโนมัติ เช่น www.altavista.com www.infoweek.com เป็นต้น



องค์ประกอบของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ eComBot™

6. ส่วนแสดงสถิติการขายสินค้า ความจริงแล้ว ส่วนนี้ทำงานสัมพันธ์กับส่วนที่ 4 นั่น คือ เป็นการนำเอาข้อมูลด้านการขายทั้งหมดมาแสดงผลในเชิงสถิติ เช่น แสดงยอดขายรายเดือน แยกตามปริมาณการขาย หรือสินค้าแต่ละประเภทที่ขาย เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะทำให้เราทราบความเคลื่อนไหวโดยตลอดว่า สินค้าตัวใดขายดีหรือไม่ดี ควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างไร



วิธีเปิดร้านด้วยระบบ eComBotTM

การเปิดร้านค้ากับระบบ eComBotTM สามารถกระทำได้ผ่านทางเว็บไซต์ของ www.ecombot.com ได้โดยตรง ซึ่งมี 2 วิธี คือ

วิธีที่ 1 เปิดร้านด้วยวิธีการลงทะเบียนแบบออนไลน์(Online Sign Up) ให้เลือกเมนูของการลงทะเบียนแบบออนไลน์จากหน้าแรกของเว็บไซต์ www.ecombot.com แล้วเข้าไปกรอกแบบฟอร์มการลงทะเบียน พร้อมกับเลือกจำนวนเดือนที่ต้องการเช่า จากนั้นก็จะเข้าสู่ระบบชำระเงิน ซึ่งหากจ่ายบัตรเครดิต แล้วบัตรเครดิตผ่านการอนุมัติวงเงิน ระบบก็จะสามารถสร้างสื่อออนไลน์ และรหัสผ่านให้โดยอัตโนมัติ



วิธีเปิดร้านด้วยระบบ eComBotTM

Instant E-Commerce of ecomBot - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Refresh Print Mail Stop SnagIt Automatic File Name

Address http://www.ecombothailand.com/t_register_creditsys.htm Go Links SnagIt Automatic File Name

ลงทะเบียนออนไลน์

(สำหรับการเชื่อมต่อระบบชำระเงินด้วยบัตรเครดิตโดยตรง)

ขอต้อนรับสู่ "บริการรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิตแบบเรียลไทม์" ของเรา ที่เป็นเครื่องมือ ที่จะช่วยท่านให้สามารถเปิดใช้ระบบรับชำระเงินออนไลน์ ได้ภายในเวลา 1-30 นาที นับจากวันนี้ไป !! ขอเพียงกรอกข้อมูลในช่อง ข้างล่างนี้ ให้สมบูรณ์ เพราะมีฉะฉินแล้ว หุ่นยนต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของเรา จะปฏิเสธการสั่งซื้อของท่าน

ข้อมูลของท่าน

ชื่อร้านค้า	:	<input type="text"/>	(ต้องกรอก)
บริษัท	:	<input type="text"/>	
ชื่อของท่าน	:	<input type="text"/>	
ที่อยู่เว็บ (URL)	:	http:// <input type="text"/>	(ถ้ามี)
อี-เมล	:	<input type="text"/>	
โทร.	:	<input type="text"/>	
โทรสาร	:	<input type="text"/>	
ที่อยู่	:	<input type="text"/>	

Done Internet



วิธีเปิดร้านด้วยระบบ eComBotTM

วิธีที่ 2 เปิดร้านด้วยวิธีถอดรหัส (Secret Codes Unlocking) เป็นการนำรหัสลับซึ่งมีอยู่สองชุดจากชุด Kit ไปถอดรหัสในหน้าถอดรหัส หรือ Unlocking ซึ่งหากการถอดรหัสผ่านก็จะเข้าสู่กระบวนการสร้างร้านค้าได้ทันที ไม่ต้องรอกระบวนการชำระเงินค่าร้านค้าแต่อย่างใด โดยกระบวนการในการสร้างร้านจะเป็นลักษณะเดิม คือ มีการสร้างสื่อคอนิน และรหัสผ่าน ก่อนนำเข้าสู่ส่วนที่ 1



สำหรับร้านค้าที่สร้างเสร็จแล้วนั้น จะมีองค์ประกอบของเมนูหลัก ซึ่งถูกสร้างโดยอัตโนมัติ ดังนี้

1. ส่วนของหน้าแรก (Home) หรือหน้าร้าน (Store Front)
2. ส่วนของข้อมูลแนะนำร้านค้า (About As)
3. ส่วนของหน้ารายการสินค้า (Product Catalog) และราคา
4. ส่วนของหน้าส่งเสริมการตลาด (Promotion)
5. ส่วนของหน้าแสดงขั้นตอนการสั่งซื้อ (Ordering Process)
6. ส่วนของการไม่แสดงความรับผิดชอบ (Disclaimer)
7. ส่วนขอการติดต่อสอบถาม (Enquiry)
8. ส่วนของการติดตามผลการสั่งซื้อของผู้ซื้อ (Order Tracking for Buyers)



การเปิดร้านด้วยวิธีถอดรหัส (Secret Codes Unlocking)

Instant E-Commerce of ecomBot - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://www.ecombotthailand.com/t_regis-checkkit.htm

เปิดร้านด้วยรหัสลับ

กรุณกรอก "รหัสลับ" ที่ท่านได้รับมา ในช่องข้างล่างนี้ หลังจากนั้น ให้คลิกที่ปุ่ม "ถอดรหัส" เพื่อดำเนินการ ลงทะเบียน และ สร้างร้านค้าของท่าน

กลุ่มที่ 1 : โปรต "ถอดรหัส" ที่นี้	กลุ่มที่ 2 * : โปรต "ถอดรหัส" ที่นี้
Code I : <input type="text"/>	Code I : <input type="text"/>
Code II : <input type="text"/> <input type="button" value="ถอดรหัส"/>	Code II : <input type="text"/> <input type="button" value="ถอดรหัส"/>

* จักถูกระบุไว้ในเอกสาร "รหัสลับ" หากไม่ถูกระบุ ให้ถอดรหัส ในกลุ่มที่ 1

หมายเหตุ :

1. ถ้าท่านไม่มี "รหัสลับ" กรุณาส่งชื่อรหัสลับ โดยกรอก "**แบบฟอร์มลงทะเบียน ออนไลน์**" หรือหาชื่อชุดคิกของ eComBot™ ได้ตามศูนย์หนังสือซีดีอีซ หรือร้านค้าชั้นนำทั่วไป
2. ราคาข้างต้นเป็นราคาส่งเสริมการขาย ระยะเวลาการเช่า จักเริ่มจาก วันที่ลงทะเบียน นับไปจนถึงสิ้นสุดระยะเวลาเช่าที่ท่านได้เลือก จากช่อง "ระยะเวลาเช่า (เดือน)" หลังจากนั้น ระบบจักคิดเก็บค่าบริการ รายเดือนตามมาตรฐานราคา ดังนี้
 - I. ชุดร้านค้า แบบจได้ 40 สินค้า ราคา 490.- บาท/เดือน
 - II. ชุดร้านค้า แบบจได้ 80 สินค้า ราคา 750.- บาท/เดือน

Done Internet



การแก้ไข-ปรับปรุงร้านค้า

Instant E-Commerce of ecomBot - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Refresh SnagIt Automatic File Name

Address http://www.ecombotthailand.com/t_editstore.htm Go Links

English

ระบบแก้ไข-ปรับปรุงร้านค้า

สมาชิก Real-time Payment กรุณาล็อกอินใน กลุ่มที่ 3

กลุ่มที่ 1
(สำหรับร้านค้าทั่วไปที่ใช้ Online Catalog & Shopping Cart)

e-Store 1 - 545 กรุณาเข้าปรับปรุงข้อมูลของท่านที่นี่

ชื่อล็อกอิน :

รหัสผ่าน :

e-Store 546 - 4000 กรุณาเข้าปรับปรุงข้อมูลของท่านที่นี่

ชื่อล็อกอิน :

รหัสผ่าน :

Internet



การบริหารร้านค้าภายใต้ระบบ eComBotTM

กล่าวกันว่า การสร้างร้านค้าเพื่อเปิดทำการขายสินค้าบนเว็บนั้น ความจริงแล้วดูเหมือนจะมีเรื่องที่เตรียมมากมาย แต่ในทางปฏิบัติจริงนั้น สิ่งที่ยุ่งยากซับซ้อนมากกว่า คือ การดูแลบำรุงรักษา และปรับตัวตามสภาพที่เปลี่ยนแปลงทางการตลาด ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความยุ่งยากซับซ้อนมาก เพราะอย่างน้อยก็ต้องมีการปรับแต่งให้ทันสมัย หรือให้เว็บดึงดูดความสนใจอย่างสม่ำเสมอ ในขณะเดียวกัน เมื่อตรวจพบความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป ก็ต้องสามารถดำเนินการในเรื่องนี้ได้อย่างรวดเร็ว มิฉะนั้นแล้วก็จะสูญเสียลูกค้าให้กับคู่แข่งได้



การบริหารร้านค้าภายใต้ระบบ eComBotTM

1. การปรับปรุงข้อมูลและความถี่ในการปรับปรุง ข้อมูลสำคัญที่ร้านค้าต้องปรับปรุงอยู่อย่างสม่ำเสมอ ก็คือ รายการสินค้าและเวลา ซึ่งควรจะเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ทางการตลาด โดยทั่วไปแล้วก็ต้องมีการนำเสนอสินค้าใหม่ออกมาเป็นระยะๆ เพราะกล่าวกันว่าทุกครั้งที่คุณลูกค้าเข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของเรา ลูกค้าเหล่านั้นควรจะ ได้ “คุณค่า” หรือ “ประสบการณ์ใหม่” เพิ่มขึ้นทุกครั้งด้วย

2. การเลือกรูปแบบร้าน ความจริงแล้วในภาคปฏิบัติ เรื่องของรูปแบบร้านค้า นั้น ไม่ใช่สิ่งที่สำคัญมากนัก เมื่อเทียบกับสินค้าและราคาที่น่ามาเสนอขาย ทั้งนี้เพราะรูปแบบโดยทั่วไปขอเพียงแค่ “เรียบง่าย ดูดีและน่าเชื่อถือ” ก็ถือว่าเพียงพอแล้ว และที่สำคัญมากกว่านั้น ก็คือสามารถดาวน์โหลดภาพและข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งโดยทั่วไปจะต้องไม่เกิน 30 วินาที ต้องสามารถดาวน์โหลดลงมาได้หมด



การบริหารร้านค้าภายใต้ระบบ eComBotTM

3. การรับคำสั่งซื้อและดำเนินการ เมื่อได้รับคำสั่งซื้อจากลูกค้าแล้ว ควรจะมีการตรวจสอบคำสั่งซื้อให้ถี่ถ้วนก่อนว่า การสั่งซื้อนั้นสมเหตุสมผลหรือไม่ เช่น ลูกค้าที่สั่งซื้อมาเคยเป็นลูกค้าของเรามาก่อนหรือไม่? หากเป็นลูกค้าใหม่ เป็นการสั่งซื้อสินค้าที่มีราคาสูงหรือไม่? หรือเป็นผู้ซื้อที่อยู่ในประเทศหรือต่างประเทศที่สมเหตุสมผลแก่การสั่งซื้อหรือไม่? หรือข้อมูลของผู้ซื้อ ผู้ถือบัตรเครดิตและผู้รับสินค้าตรงกันหรือไม่? อีเมลที่ใช้เป็นอีเมลฟรีหรือไม่?

4. การปรับปรุงข้อมูลเมื่อขายได้ ในที่นี้หมายถึง การเข้าไปปรับปรุงข้อมูลเพื่อแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ เช่น ขณะนี้ท่านอยู่ในระหว่างการผลิต หรือได้จัดส่งสินค้าออกไปแล้ว ด้วยการขนส่งใด? เลขที่ใบขนส่งหมายเลขใด? เขาจะสามารถไปติดตามได้ที่ใด? เพราะหากปล่อยให้รอคอยเป็นเวลานาน โดยไม่ทราบข่าวคราวใดๆ จากเราก็คงจะส่งผลให้ผู้ซื้อยกเลิกการใช้บัตรเครดิตของตนได้



การบริหารร้านค้าภายใต้ระบบ eComBotTM

5. การส่งมอบสินค้า ในทางปฏิบัติปัญหาที่พบบมากที่สุด คือการที่หีบห่อไม่ได้มาตรฐาน เช่น ไม่ได้ห่อหุ้มวัสดุกันกระแทกที่แข็งแรงพอ ทำให้สินค้าแตกหักเสียหายมาก เพราะนอกจากจะสูญเสียสินค้าแล้ว ก็ยังต้องเสียค่าขนส่งไปโดยเปล่าประโยชน์ หรืออาจจะต้องส่งสินค้าพร้อมค่าขนส่งใหม่ไปชุดเซตอีก แต่ที่สำคัญมากกว่านั้น ก็คือจะสูญเสียความไว้วางใจจากลูกค้า ทำให้เสียโอกาสทางการตลาดที่น่าจะมีอีกในอนาคต

6. การติดตามลูกค้าเมื่อส่งมอบสินค้า เมื่อส่งสินค้าให้บริษัทขนส่งไปดำเนินการจัดส่งแล้ว ใช่ว่าผู้ที่เป็นเจ้าของร้านจะหมดหน้าที่ เพราะการติดตามหรือให้บริการหลังการขายสินค้านั้น ถือว่ามีความสำคัญยิ่ง ทั้งนี้เนื่องจากการค้าบนระบบอินเทอร์เน็ต จะเป็นการค้าแบบตัวต่อตัว ซึ่งจะต้องให้ความดูแลลูกค้าทุกคนเป็นอย่างดี เพราะเขาเหล่านั้นจะกลับมาซื้ออีกและก็สามารถบอกต่อให้เพื่อนมาซื้ออีกจำนวนมากได้



ข้อควรระวังในการให้บริหารร้านค้าบนอินเทอร์เน็ต

1. การปรับปรุงข้อมูล เป็นปัญหาที่พบบ่อยมากที่สุด คือ ไม่สนใจในการปรับปรุงข้อมูลใดๆ เลย เมื่อทำเสร็จแล้วก็ปล่อยทิ้งไว้ในสภาพเช่นนั้น ทำให้ลูกค้าที่มักแวะเวียนมาอยู่เป็นระยะๆ ไม่พบกับความเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ก็จะไม่ค่อยไป และไม่กลับมาอีก เพราะโดยทั่วไปผู้ที่ตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านใดนั้น จะมีการตรวจสอบและติดตามความเคลื่อนไหวของเว็บไซต์หรือร้านค้านั้นก่อนอย่างน้อยหนึ่งหรือสองหรือสามครั้ง

2. การจัดส่งสินค้าล่าช้า โดยส่วนใหญ่เป็นเพราะไม่ใช่ผู้ที่เป็นเจ้าของสินค้าเอง ทำให้ไม่สามารถหาสินค้าเพื่อส่งมอบได้ เนื่องจากสินค้าที่เคยนำขึ้นเว็บนั้น ได้มีการยกเลิกการผลิตไปแล้ว หรืออาจมีการปรับราคาสินค้าขึ้น หรืออาจจะขาดตลาดเนื่องจากขาดวัตถุดิบในการผลิต เป็นต้น จึงทำให้ต้องเสียเวลาในการหาสินค้าจากผู้ซื้อมรายอื่น และบางครั้งก็ไม่สามารถหาได้ทำให้เสียโอกาสในการขายสินค้าอย่างน่าเสียดาย



ข้อควรระวังในการให้บริหารร้านค้าบนอินเทอร์เน็ต

3. การที่หีบห่อสินค้าไม่ดีพอ อย่างได้กล่าวไว้แล้วข้างต้นว่า การที่หีบห่อไม่ดีอาจจะทำให้สินค้าเสียหายได้ แต่สิ่งที่หลายคนพลาดก็คือ ประเมินความรุนแรงในการขนส่งผิด เพราะการทำงานจริง ผู้ที่ขนส่งสินค้าจะใช้วิธีการโยน ซึ่งบ่อยครั้งที่จะหล่นกระทบพื้นและเสียหายได้ ฉะนั้น เพื่อให้รัดกุมในการบรรจุหีบห่อจึงควรทำการทดสอบ “ปล่อยตก” หรือ Drop Test เสียก่อน ในระดับที่มีความสูงอย่างน้อยหนึ่งเมตร แล้วปล่อยตก 10 ครั้งทุกๆ มุมอย่างอิสระ เพื่อดูว่าหีบห่อแน่นหนาหรือยัง

4. การบริการหลังการขาย โดยทั่วไปมักจะขาดการติดต่อกับลูกค้าไปเลย หลังจากลูกค้าได้รับสินค้าไปใช้งานแล้ว โดยเฉพาะสินค้าที่ต้องการบริการหลังการขาย หรือต้องสอนวิธีใช้งาน หรือต้องการเปลี่ยนอะไหล่เป็นระยะๆ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการติดตามผลด้วย เพื่อเราจะได้นำมาปรับปรุงให้แก่ลูกค้ารายอื่นๆ และในขณะเดียวกันก็เป็นการดึงให้ลูกค้ารายเดิมได้กลับมาใช้บริการอีก



ข้อควรระวังในการให้บริหารร้านค้าบนอินเทอร์เน็ต

5. การประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ การทำให้เว็บไซต์หรือร้านค้าของเราเป็นที่รู้จัก ถือว่าเป็นหน้าที่ของเจ้าของร้านค้าทุกราย แต่โดยทั่วไปแล้ว เจ้าของร้านค้าบนเว็บโดยส่วนใหญ่มักไม่ทำเช่นนั้น และโยนภาระให้แก่ผู้ให้บริการ ซึ่งในทางปฏิบัติแล้ว ผู้ให้บริการจะทำได้ในขีดจำกัดเท่านั้น ทั้งนี้เพราะต้องดูแลลูกค้าจำนวนมาก จึงไม่สามารถดูแลได้อย่างดีเยี่ยมทุกรายและที่สำคัญยิ่งก็คือ สินค้าแต่ละชนิดย่อมต้องการกิจการด้านการส่งเสริมการตลาดและการขายที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ที่เป็นเจ้าของร้านค้าจะเป็นผู้ที่รู้ดีและเข้าใจดีที่สุด

6. ความต่อเนื่องในการดูแลและแก้ไขปัญหา ปัญหานี้เกิดจากความไม่อดทนพอและในขณะเดียวกันก็มีความคาดหวังสูงว่า จะขายสินค้าได้จำนวนมากในเวลาอันรวดเร็ว ดังนั้น เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังก็จะไม่สนใจ และยกเลิกการขายภายในเวลาอันสั้น หรือภายในเวลาเพียงสองหรือสามเดือน ซึ่งถือว่าสั้นมาก ในขณะที่ความเป็นจริงแล้ว ควรให้เวลาอย่างน้อยหนึ่งปี อย่างไรก็ตาม ระหว่างที่ดำเนินกิจการอยู่เป็นระยะเวลาหนึ่งปีนั้น จะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมอยู่ตลอดเวลาด้วย



The End

Chapter 4

