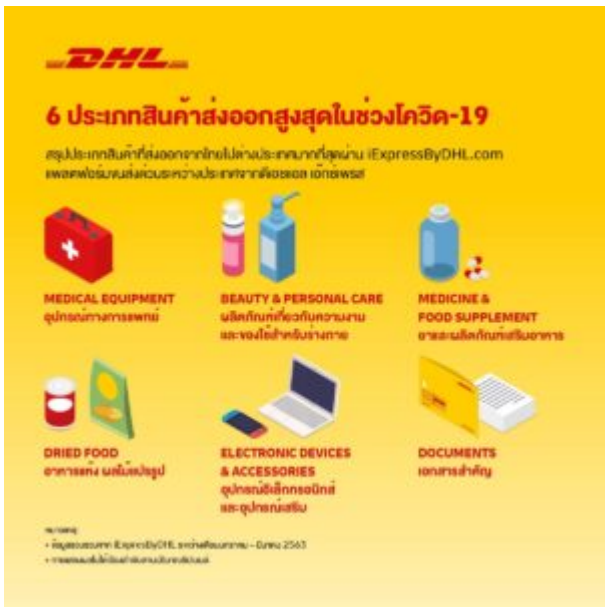
“8 เคล็ดลับ” ช่วยร้านค้าออนไลน์ส่งสินค้าไปต่างประเทศได้อย่างราบรื่น ช่วงสถานการณ์โควิด-19



สถานการณ์โควิด-19 ที่แพร่ระบาดไปทั่วโลก ทำให้พนักงานจากหลายบริษัทต้องทำงานที่บ้าน และถูกจำกัดบริเวณ ขณะที่ร้านค้าหลายแห่งยังคงปิดตัว และรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้คนค่อยๆ เปลี่ยนไป แต่ไม่ใช่กับพฤติกรรมของผู้บริโภค เมื่อการเข้าถึงร้านค้าต่างๆ กลายเป็นเรื่องยาก การเชื่อมต่อกันผ่านโลกดิจิทัล และการใช้ข้อมูลผ่านมือถือจึงเปิดโอกาสให้ร้านค้าและธุรกิจยังคงดำเนินต่อไปได้

อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนเช่นนี้ โดยเฉพาะร้านค้าและธุรกิจที่มีผู้ซื้ออยู่ต่างประเทศ ลูกค้าย่อมมีความกังวลต่อการจัดส่งสินค้า และมีคำถามหรือข้อสงสัยต่างๆ เช่น พัสดุมาถึงแล้วหรือยัง? สินค้าได้ถูกส่งต่อไปที่บริษัทขนส่งแล้วใช่ไหม? สินค้าจะส่งตามเวลาปกติหรือไม่?

“นักช้อปออนไลน์ที่ตั้งคำถามข้างต้นและไม่ได้รับคำตอบที่ชัดเจน มักจะชะลอการสั่งซื้อหรือเปลี่ยนไปอุดหนุนร้านค้าอื่นแทน” เฮอร์เบิต วงศ์ภูษณชัย กรรมการผู้จัดการดีเอชแอล เอ็กซ์เพรส ประเทศไทยและหัวหน้าภาคพื้นอินโดจีน กล่าว “โควิด-19 ทำให้คนรู้สึกไม่แน่ใจและอาจเกิดความสับสนได้ง่าย ดังนั้นร้านค้าออนไลน์ต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจว่า

ท่ามกลางสถานการณ์ที่ท้าทายนี้ ธุรกิจและการให้บริการของคุณยังคงดำเนินการอย่างเป็นปกติ”

สำหรับประเทศไทยในช่วงสถานการณ์โควิด-19 สินค้าที่ได้รับความนิยมในการส่งออกไปยังประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ ผลิตภัณฑ์สำหรับดูแลร่างกาย ยาและผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร อาหารแห้ง ผลไม้แปรรูป และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของผู้คน รวมถึงเอกสารที่สำคัญที่จำเป็นต้องส่งถึงมือผู้รับในต่างประเทศ

ดีเอชแอล เอ๊กซ์เพรส รวบรวม 8 เคล็ดลับเพื่อช่วยให้ร้านค้าออนไลน์ดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องในช่วงสถานการณ์โควิด-19 และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ตั้งแต่กระบวนการสั่งซื้อจนของถึงมือลูกค้า รวมถึงโอกาสในการขยายธุรกิจอีคอมเมิร์ซไปสู่ประเทศต่างๆ ทั่วโลก

1. แจ้งรายละเอียดที่สำคัญบนหน้าโฮมเพจ
ตรวจสอบให้แน่ใจว่าหน้าโฮมเพจของคุณมีรายละเอียดครบทุกขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้า ตั้งแต่กดยืนยัน ดำเนินการบริการส่งสินค้าช่วงสถานการณ์โควิด-19 หลายร้านมีแท็บข้อมูลในการแจ้งโปรโมชั่นการตลาดต่างๆ เช่น ส่งสินค้าฟรีเมื่อซื้อสินค้าครบ 2,000 บาทขึ้นไป, เวลาให้บริการลูกค้าตั้งแต่ 9 โมงเช้าถึง 1 ทุ่ม, ยินดีรับคืนสินค้าภายใน 90 วัน ฯลฯ

ช่วงสถานการณ์โควิด-19 เว็บไซต์ควรมีแท็บสำหรับติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เพื่อแสดงให้เห็นว่าคุณใส่ใจลูกค้าในช่วงเวลาที่ยากลำบากนี้ คุณอาจเลือกใช้ข้อความต่างๆ เช่น “เราอยู่เคียงข้างคุณเสมอ” “ส่งสินค้าทุกประเภทในช่วงโควิด-19” “สินค้าทุกชิ้นปลอดภัยด้วยกระบวนการส่งที่ปลอดภัย”

หากร้านค้าของคุณไม่มีแบนเนอร์หรือแท็บดังกล่าว คุณอาจใช้ Footer แทน เพื่อสื่อสารกับลูกค้าหรือแจ้งข้อเสนอของทางร้าน รวมถึงสร้างภาพประกอบบริเวณด้านบนของเว็บไซต์ หรือสร้าง Slider Image ที่หน้าโฮมเพจของคุณก็ได้

2. สร้างเพจที่บอกข้อมูลผลิตภัณฑ์
บ่อยครั้งที่ผู้เยี่ยมชมเพจพุ่งสายตาไปที่แท็บประเภทของสินค้า หรือเพจที่ให้รายละเอียดข้อมูลผลิตภัณฑ์ ดังนั้น คุณสามารถนำรูปภาพผลิตภัณฑ์หรือใส่ข้อความเพิ่มใกล้ปุ่มสั่งซื้อ หรือแจ้งกำหนดการส่งของแก่ลูกค้าพร้อมข้อความสั้นๆ และได้ใจความ เช่น “ส่งสินค้าตามปกติในช่วงโควิด-19” เพื่อย้ำว่ากระบวนการสั่งซื้อยังเป็นไปตามปกติ

3. แจ้งข้อมูลการส่งสินค้าผ่าน Shopping Cart
ใช้โอกาสนี้ในการสื่อสารกับลูกค้าผ่าน Shopping Cart ว่าคุณมีพาร์ทเนอร์ที่เป็นบริษัทขนส่งเพื่อจัดส่งสินค้าช่วงโควิด-19 ได้ทันทีในพื้นที่ที่อยู่ในเขตให้บริการ และถ้าสินค้าจัดส่งช้ากว่ากำหนด คุณควรแจ้งให้ลูกค้าทราบอย่างตรงไปตรงมาเช่นกัน

ปกติบริษัทขนส่งจะแจ้งเวลาจัดส่งสินค้า พื้นที่ที่จัดส่งสินค้าบนหน้าโฮมเพจหรือทาง eDM คุณควรให้ความสำคัญและติดตามข้อมูลอัพเดทจากบริษัทขนส่งอย่างใกล้ชิด และอัพเดทข้อมูลเหล่านั้นในร้านออนไลน์ของคุณเพื่อให้ลูกค้าคุณได้รับข้อมูลที่ตรงกัน

4. สร้าง Meta tag ข้อความแสดงข้อมูลสำคัญสั้นๆ เกี่ยวกับเว็บไซต์ของคุณบนเสิร์ชเอนจิ้น Google
กูเกิ้ลเสิร์ชเป็นอีกช่องทางที่ดึงผู้สนใจให้เข้ามาเยี่ยมชมร้านค้าออนไลน์ของคุณ ถ้าคุณเพิ่มข้อความใน Meta Tag ที่โชว์ในหน้าค้นหาของกูเกิ้ล เช่น “พร้อมส่งสินค้าช่วงโควิด-19” ลูกค้าก็จะทราบว่าร้านค้ามีสินค้าพร้อมส่งทันที ไม่มีปัญหาการจัดส่งในช่วงโควิด-19 วิธีนี้จะช่วยเพิ่มทราฟฟิคให้กับร้านออนไลน์ของคุณด้วยเช่นกัน เพราะผลลัพธ์การค้นหาสามารถตอบคำถามที่ลูกค้าส่วนใหญ่อยากรู้ในช่วงสถานการณ์ไม่ปกติ

5. สร้างเพจ FAQ หรือคำถามที่พบบ่อย
ช่วงนี้ คุณน่าจะเริ่มรู้แนวคำถามที่ลูกค้าถามบ่อยเกี่ยวกับโควิด-19 ไม่ว่าจะเป็นจากอีเมลล์ที่เข้ามา หรือจากทางโทรศัพท์ แนะนำให้บันทึกคำถามที่เข้ามาบ่อยๆ และเตรียมคำตอบไว้ โดยรวบรวมข้อมูลทั้งหมดไว้ที่หน้า FAQ หรือเชื่อมการสื่อสารของคุณที่เกี่ยวกับโควิด-19 ไม่ว่าจะเป็นจากแบนเนอร์ แท็บข้อมูล หรือตะกร้าช้อปปิ้งสินค้า มาไว้ที่หน้า FAQ ได้อีกด้วย

6. แจ้งข้อมูลการติดต่อ (หรือคอลเซ็นเตอร์)
ตรวจสอบให้แน่ใจว่าลูกค้าสามารถติดต่อคุณได้ทุกช่องทาง ไม่ว่าจะทางโทรศัพท์หรือโซเชียลมีเดีย และให้ทีมที่ดูแลเรื่องการให้บริการลูกค้าสื่อสารกับลูกค้าแบบเดียวกับสิ่งที่คุณสื่อสารในร้านของคุณ หลีกเลี่ยงการสื่อสารที่ทำให้ลูกค้าสับสนในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ เพราะจะเป็นการทำลายความไว้วางใจของลูกค้า

7. สื่อสารลูกค้าผ่าน eDM หรือ E-Newsletter
เมื่ออัพเดทข้อมูลในร้านค้าออนไลน์และช่องทางการติดต่อต่างๆ แล้ว ควรทำการตลาดผ่าน eDM หรือ E-Newsletter เพราะเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่จะช่วยอัพเดทข้อมูลอื่นๆ ให้ลูกค้าปัจจุบันทราบว่าแบรนด์มีความเคลื่อนไหวอะไรบ้าง เช่น คุณสามารถอ้างอิงคำถามที่ทางร้านได้รับบ่อยๆ ในช่วงโควิด-19 แสดงรูปภาพพนักงานที่กำลังทำงานในคลังสินค้า ข้อความรีวิวจากลูกค้าที่มีความรู้สึกดีกับการให้บริการของคุณ แชร์ข้อมูลการจัดส่งสินค้าที่รวดเร็วและตรงเวลา ฯลฯ

8. ใช้โซเชียลมีเดียสร้างภาพจำให้แบรนด์หรือร้านค้า
ไม่ว่าคุณจะโพสต์รูปคลังสินค้าบนอินสตาแกรม ลงคลิปทีมงานที่กำลังตอบคำถามลูกค้าในเฟสบุ๊ค หรือใช้ลิงค์อินบอกเล่าถึงความเป็นทีมเวิร์คและความพึงพอใจของลูกค้าในช่วงโควิด-19 สิ่งเหล่านี้จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าที่มีต่อร้านของคุณ และความน่าเชื่อถือก็เป็นสิ่งที่ลูกค้าของคุณกำลังมองหาในช่วงเวลาแบบนี้ด้วย

เคล็ดลับ 8 ข้อจากดีเอชแอล เอ๊กซ์เพรส เป็นกลยุทธ์ที่จะช่วยให้คุณรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าปัจจุบัน พร้อมกับ

เพิ่มลูกค้าใหม่ และสามารถกลับมาดำเนินงานเป็นปกติอีกครั้งอย่างราบรื่นหลังสถานการณ์โควิด-19 ได้สิ้นสุดลง

ดีเอชแอล เอ๊กซ์เพรส ผู้นำด้านการขนส่งด่วนระหว่างประเทศ ยืนหยัดให้บริการส่งเอกสารและพัสดุไปต่างประเทศตามปกติในสถานการณ์โควิด-19 ตรวจสอบอัตราค่าบริการหรือนัดรับเวลาส่งสินค้าด้วยตัวเองได้ที่ iExpressByDHL.com หรือคลิก https://bit.ly/2VOJjuj