

IRM จัดกลยุทธ์ 3Cเข้ามาใช้ในการบริหารคอนโดฯ- บ้านจัดสรร



IRM จัดกลยุทธ์ 3Cเข้ามาใช้ในการบริหารคอนโดฯ-บ้านจัดสรร เร่งพัฒนาจุดเด่นรองรับการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงของตลาด

อินเตอร์เรียลตี้แมนเนจเม้นท์จัดกลยุทธ์ 3C เข้ามาใช้ในการพัฒนาการให้บริการลูกค้าและการขยายตลาด รองรับการค้าในธุรกิจท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก เผยธุรกิจบริหารทรัพย์สินมีการแข่งขันสูงเพราะหน้าใหม่เกิดขึ้นจำนวนมาก IRM เร่งพัฒนาจุดเด่นเน้นพัฒนาความเป็นมืออาชีพ

นายธนันท์เอก หวานฉ่ำ กรรมการผู้จัดการ บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด (IRM) และอดีตนายกสมาคมบริหารทรัพย์สินแห่งประเทศไทยเปิดเผยว่าการดำเนินธุรกิจในยุคที่ประเทศและโลกกำลังเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้านวัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ การเมืองการปกครองฯลฯ ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่ส่งผลทำให้องค์กรธุรกิจต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงกระแสโลกรวมทั้งความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้แล้วยังต้องเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การทำงานเพื่อเป็นการรับมือกับการแข่งขันของตลาด โดยเฉพาะธุรกิจบริหารทรัพย์สินในโครงการอสังหาริมทรัพย์ ที่ผ่านมามีการแข่งขันสูงอยู่แล้วเนื่องจากมีบริษัทใหม่เกิดขึ้นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการด้านบริหารทรัพย์สินที่มีคุณภาพยังคงยืนหยัดอยู่ได้ ในขณะที่บริษัทหน้าใหม่มักจะไม่ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า และจะค่อย ๆ หายไปจากตลาด เพราะธุรกิจบริหารทรัพย์สินจะต้องใช้เวลาในการสร้างผลงานและความเชื่อมั่นจากลูกค้า ดังนั้น การแข่งขันของธุรกิจนี้ น่าจะเกิดขึ้นกับบริษัท ขนาดใหญ่ที่มีคุณภาพการทำงานสูง โดยส่วนใหญ่เน้นการทำงานโดยใช้กลยุทธ์และเครื่องมือใหม่ ๆ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

สำหรับกลยุทธ์ของ IRM นายธนันท์เอกกล่าวว่า ในช่วงต่อจากนี้ไปบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการนำเอากลยุทธ์ใหม่ที่เรียกว่า 3C เข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจบริหารทรัพย์สินในโครงการอสังหาริมทรัพย์ ทั้งโครงการบ้านจัดสรรและคอนโดมิเนียมเนื่องจากเป็นหลักการทำการตลาดสำหรับการบริการทรัพย์สินในสถานการณ์เช่นนี้ กล่าวคือ Customer Focus นักบริหารทรัพย์สินจะต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไรและรูปแบบการดำเนินชีวิตเป็นอย่างไร เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาด้านบริการ เช่น ช่องทางในการร้องเรียนของลูกค้าจะต้องสะดวกง่ายและรวดเร็ว จึงต้องใช้ Social Network เข้ามาใช้ในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสื่อสารผ่าน Application ที่สร้างขึ้นมาสำหรับบริการลูกค้า ทำให้ประหยัดเพราะลดการใช้เอกสาร

นอกจากนี้แล้วยังใช้กลยุทธ์ที่เรียกว่า Competency นักบริหารทรัพยากรบุคคลจะต้องมีความรอบรู้และเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยเฉพาะความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการลูกค้า เช่น ความรอบรู้และเชี่ยวชาญด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์ทั้งบ้านจัดสรรและอาคารชุด ซึ่งถือว่าเป็นจุดขายสำคัญที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี และจะต้องมีประสบการณ์และความสามารถในการให้บริการที่ทันสมัยจับต้องได้โดยลดขั้นตอนที่ทำให้ลูกค้ายุ่งยาก สำหรับกลยุทธ์สุดท้ายคือ Collaborative Network นักบริหารทรัพยากรบุคคลจะต้องมีเวทีในการทำงานร่วมกันเป็นสังคมเครือข่ายที่สามารถช่วยระดมความคิดและความรู้จากลูกค้าหรือคนในองค์กรเพื่อเอาข้อมูลเหล่านั้นมาพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ จะต้องสามารถรวมตัวระหว่างนักบริหารทรัพยากรบุคคลกับลูกค้าให้มีความเป็นหุ้นส่วนร่วมกัน เช่น การใช้กลยุทธ์บอกต่อที่เกิดจากการทำงานแล้วทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และแนะนำลูกค้าใหม่ให้ ลูกค้าจะให้ส่วนแบ่งทางด้านการตลาดเป็นค่าตอบแทน เป็นต้น การสร้างเครือข่ายในการทำงานจะทำให้ให้นักบริหารทรัพยากรบุคคลมีโอกาสในการขยายตลาดได้กว้างขึ้น

การใช้กลยุทธ์ดังกล่าวเข้ามาใช้ในการทำงาน ทั้งเรื่องบริการลูกค้าและการสร้างเครือข่ายใหม่ ๆ ในการดำเนินธุรกิจ เชื่อว่าจะสามารถทำให้ IRM สามารถยืนหยัดอยู่ได้ท่ามกลางการแข่งขันของธุรกิจบริหารทรัพยากรบุคคลได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ IRM มีประสบการณ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งในอาคารชุดและบ้านจัดสรรมากกว่า 23 ปี ทั้งการจัดประชุมใหญ่และจดทะเบียนนิติบุคคลบ้านจัดสรร สนใจสอบถามข้อมูลการให้บริการเพิ่มเติมได้ที่ โทรศัพท์ 0-2204-1077-82 หรือ www.irm.co.th

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

บริษัท พีอาร์บูม จำกัด คุณอภิญา โทร.081-438-7353 คุณมนัสวิน 081-191-6779 Email: prboomcompany@gmail.com