



บทที่ 3 การจัดการด้าน การตลาดธุรกิจเพื่อสุขภาพและสปา



อาจารย์ผู้สอน อาจารย์ วราณี ษฐ์ พุทธโรจน์รังษี

พฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคด้านสุขภาพและสปา

- **เน้นสุขภาพองค์รวม(Holistic Wellness):**ไม่ใช่แค่ความงาม แต่รวมถึงสุขภาพกายใจ การบำบัดจากความเครียด (Burnout) และการดูแลตัวเอง
- **ต้องการความคุ้มค่า&เข้าถึงง่าย:**แม้จะเป็นสินค้าฟุ่มเฟือยแต่ผู้บริโภครายได้ปานกลางให้ความสำคัญกับราคา และมองหาส่วนลด หรือแพ็คเกจที่หลากหลาย
- **ใส่ใจความสะอาดและปลอดภัย:**ต้องการความเชื่อมั่นในมาตรฐานสุขอนามัยและความปลอดภัยสูงหลังสถานการณ์โรคระบาด



พฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคด้านสุขภาพและสปา

- **ประสบการณ์ดิจิทัล&สะดวกสบาย:**คาดหวังการจองออนไลน์, การชำระเงินง่ายๆ และบริการที่รวดเร็วผ่านช่องทางดิจิทัล
- **เป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและสังคม:** สนับสนุนธุรกิจที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม



กลยุทธ์การตลาด 7Ps สำหรับธุรกิจสุขภาพและสปา

- **Product:** บริการนวด อบตัว อโรมา โปรแกรมดูแลสุขภาพ
- **Price:** การตั้งราคาแพ็คเกจ รายครั้ง รายเดือน โปรโมชัน
- **Place:** ทำเลที่ตั้ง บรรยากาศสปา ช่องทางออนไลน์
- **Promotion:** โซเชียลมีเดีย Influencer รีวิว โปรโมชัน
- **People:** พนักงาน บริการ การแต่งกาย ทักษะการดูแล
- **Process:** ขั้นตอนให้บริการ การจองคิว ความสะอาด
- **Physical Evidence:** บรรยากาศ กลิ่น ดนตรี ความสะอาด และอุปกรณ์





การสร้างแบรนด์และเอกลักษณ์ ของธุรกิจสุขภาพและสปา

1. สร้างรากฐานแบรนด์ (Brand Foundation)

- **กำหนดพันธกิจและค่านิยม:** สปายของคุณมีเป้าหมายเพื่ออะไร และยึดถืออะไร เช่น สุขภาพองค์รวม
- **หา USP (Unique Selling Proposition):** อะไรที่ทำให้คุณพิเศษ? เช่น การนวดเฉพาะทาง
- **ตั้งชื่อน่าจดจำ:** ชื่อที่สะท้อนเอกลักษณ์และจำง่าย
- **สร้างสโลแกน:** คำพูดสั้นๆ ที่ติดหูและบอกจุดเด่นของแบรนด์



การสร้างแบรนด์และเอกลักษณ์ของธุรกิจ สุขภาพและสปา

2. สร้างเอกลักษณ์ทางภาพและการสื่อสาร

- **ออกแบบโลโก้และสี:** เลือกสีและฟอนต์ที่สื่อถึงบุคลิกของสปา
- **พัฒนาน้ำเสียงของแบรนด์ (Brand Voice):** โทนการสื่อสารของคุณควรเป็นอย่างไร
- **เล่าเรื่องแบรนด์ (Brand Story):** แบ่งปันเรื่องราวเบื้องหลัง ความตั้งใจ และภูมิปัญญาที่ใช้



การสร้างแบรนด์และเอกลักษณ์ของธุรกิจ สุขภาพและสปา

3.สร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำ

- **บรรยากาศและการตกแต่ง:** ออกแบบสถานที่ให้โดดเด่น มีเอกลักษณ์ เช่น การใช้ของตกแต่ง
- **การบริการ:** พนักงานต้องอบรมมาอย่างดี มีทักษะ และให้บริการด้วยใจ การบริการก่อนและหลังเข้าใช้บริการ
- **ผลิตภัณฑ์:** เลือกใช้ผลิตภัณฑ์คุณภาพดี มีประโยชน์ต่อสุขภาพ



การสร้างแบรนด์และเอกลักษณ์ของธุรกิจสุขภาพและสปา

4. การตลาดและการเข้าถึง

- **ใช้สื่อออนไลน์:** มีเพจ/เว็บไซต์ที่อัปเดตเสมอ
- **ร่วมมือกับชุมชน:** ออกบูธ, ร่วมกิจกรรม, หรือสนับสนุนธุรกิจขนาดเล็กอื่น ๆ
- **จัดโปรโมชั่น:** สร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่า
- **เทคโนโลยี:** ใช้ระบบ CRM เพื่อจัดการลูกค้าสัมพันธ์ให้ดี

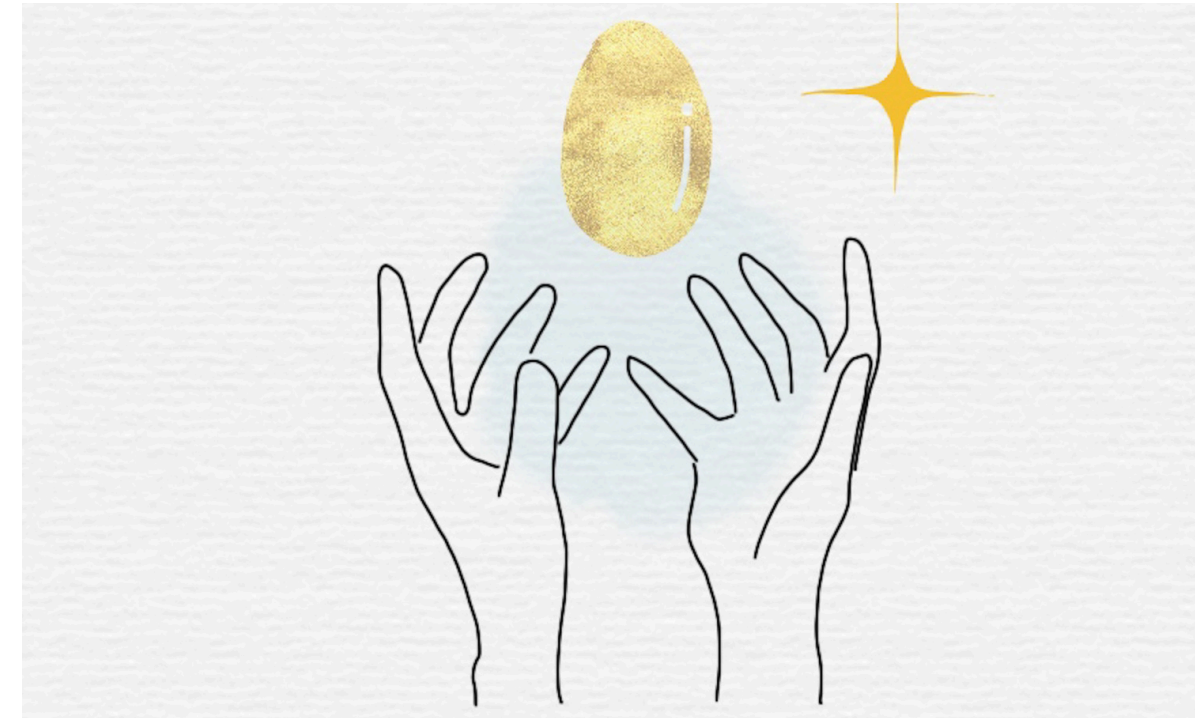


การสื่อสารการตลาดออนไลน์



1. Social Media Marketing (SMM)

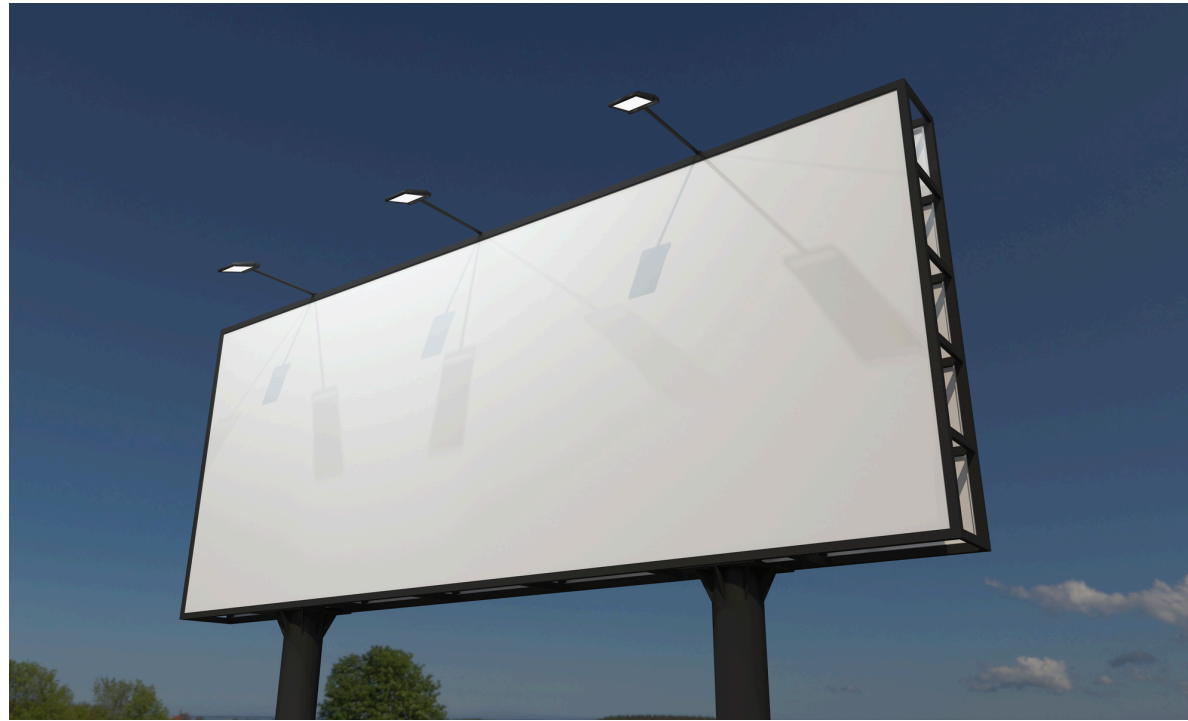
ใช้ Facebook, Instagram, LINE, TikTok, YouTube เพื่อสร้างแบรนด์, โพรโมท, และมีส่วนร่วมกับผู้ติดตาม



2. Content Marketing

สร้างเนื้อหา (บทความ, วิดีโอ) ที่มีคุณค่า เพื่อดึงดูดและรักษาลูกค้า

การสื่อสารการตลาดออนไลน์



5. Online Advertising

โฆษณาบนแพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ



6. Influencer Marketing

ร่วมมือกับผู้ที่มีอิทธิพลบนโลกออนไลน์



การออกแบบ ประสบการณ์ลูกค้า



● การบริการตั้งแต่จองคิวจนถึงหลังบริการ

● ความประทับใจ (Service Experience)

● เทคโนโลยี เช่น ระบบจองคิวออนไลน์

การสร้างความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)



1. บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ

ตอบสนองรวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้ดี และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

2. คุณภาพสินค้าและบริการ

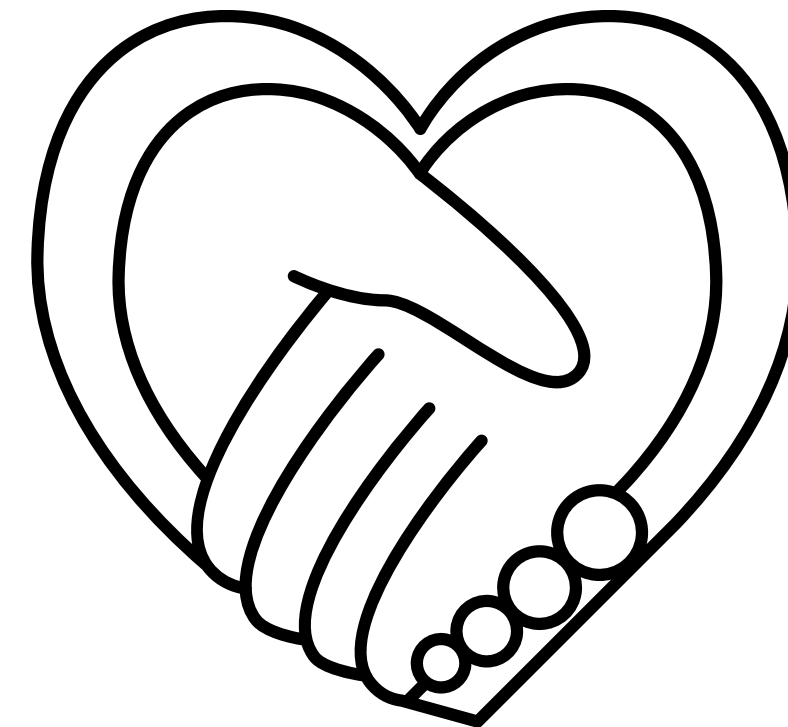
รักษามาตรฐานให้สูงอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความมั่นใจ

การสร้างความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)



3. ความซื่อสัตย์และโปร่งใส

สร้างความไว้วางใจด้วยการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน
และรักษาข้อมูลลูกค้า



4. สร้างความสัมพันธ์ทางอารมณ์

สร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำและทำให้ลูกค้ารู้สึก
เป็นส่วนหนึ่งของ ชุมชนแบรนด์

การสร้างความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)



5. โปรแกรมรางวัลและส่วนลด

ให้รางวัลแก่ลูกค้าที่ซื้อซ้ำ เช่น สะสมแต้ม แลก
คูปอง หรือสินค้าฟรี



6. สร้างจุดแข็งที่เป็นเอกลักษณ์ (USP)

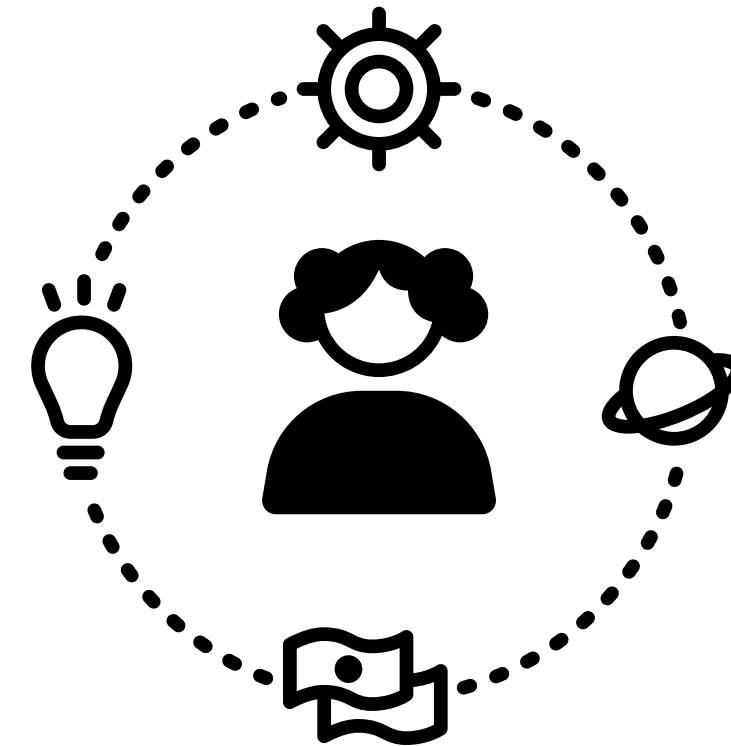
กำหนดจุดขายที่โดดเด่นเพื่อสร้างความแตกต่าง

การสร้างความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)



7. การตลาดแบบปากต่อปาก (Referral Marketing)

กระตุ้นให้ลูกค้าแนะนำเพื่อนมาใช้บริการ



8. ปรับตัวตามความต้องการ

ตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของ
ลูกค้าอย่างรวดเร็ว

เทรนด์การตลาดธุรกิจสุขภาพและสปาในอนาคต

แนวโน้มสำคัญ (Key Trends)



1. Wellness Tourism



**3. การใช้ผลิตภัณฑ์
ธรรมชาติและออร์แกนิก**



2. สปาสำหรับผู้สูงอายุ



4. เทคโนโลยีใหม่ในสปา

THANK YOU

