



แนวโน้มสินค้าในตลาดเยอรมนี

สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ กรุงเบอร์ลิน

24 สิงหาคม 2563

แนวโน้มสินค้าในตลาดเยอรมนี

E-Commerce ตรงเป้า อ่านใจลูกค้า

โดยปกติ ร้านขายรองเท้าผู้ชาย มักจะมีรูปแบบร้านที่คล้ายกัน คงไม่มีร้านใด ที่จะสามารถปรับเปลี่ยนสินค้า หรือเอารองเท้ากีฬา Sneaker ออกมาตั้งหน้าร้านในตู้กระจก เพื่อเอาใจรายบุคคล เมื่อมีลูกค้าเดินเข้ามาในร้าน แต่สำหรับธุรกิจ Online ย่อมแตกต่างออกไป หากผู้จำหน่าย

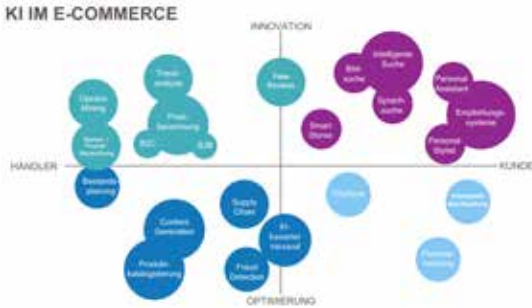


สินค้า รู้จักลูกค้ามากขึ้นเท่าไร Webshop ของร้านค้า ก็สามารถปรับตัวเข้าหาลูกค้าแบบเฉพาะเจาะจงได้ ซึ่งในกรณีที่ดีที่สุด ก็คือ การปรับหน้า Webshop ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละคนเลย ถึงแม้ว่าเรื่องนี้ สำหรับนักธุรกิจจำนวนมาก จะฟังดูเหมือนกับเรื่องที่น่าจะเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป แต่ไม่ใช่สำหรับ นาย Daniel Koch เรื่องดังกล่าว ถึงเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นแล้ว แบบธรรมดาในชีวิตประจำวัน โดย Platform Manager ของร้าน Online LaShoe นาย Koch กล่าวว่า “ในระหว่างที่ลูกค้าใช้เวลาในการค้นหาสินค้าใน Webshop มากขึ้นเท่าไร ร้านก็สามารถที่จะนำเสนอสินค้าที่มีความเฉพาะเจาะจง ที่สร้างขึ้นสำหรับลูกค้า ได้มากขึ้น” โดยสิ่งที่ทำให้สามารถทำได้ดำเนินการได้ ก็คือ การใช้งานระบบปัญญาประดิษฐ์ (Ai) ที่สามารถคำนวณแบบอัตโนมัติในช่วงเสี้ยววินาที ถึงพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าได้ ซึ่งนาย Koch แจ้งว่า หลังจากเริ่มใช้งานระบบดังกล่าว ยอดจำหน่ายของบริษัท ก็ขยายตัวขึ้นอย่างเห็นได้ชัด “การใช้งานระบบระบุเฉพาะบุคคล เป็นการเพิ่มมูลค่าที่คุ้มค่า ประหยัดทรัพยากร โดยไม่มีความวุ่นวายมากในการเริ่มใช้งาน” โดยสำหรับบริษัทขนาดเล็กและขนาดกลาง ที่ไม่มีเงินทุนสำหรับการตลาดเป็นจำนวนมาก และไม่มีเงินลงทุนด้าน IT ได้มากนัก ก็จะเป็นสิ่งที่ดีมาก โดยสามารถที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงเป้าหมายที่สุด เช่น บริษัท LaShoe ที่เป็นบริษัทลูกของบริษัท Walbusch และเป็น SME ที่ไม่มี IT ขนาดใหญ่ มาสนับสนุน “เพียงไม่กี่พันยูโรต่อเดือนก็สามารถซื้อ Tools สำหรับใช้งานระบบระบุเฉพาะบุคคล และคำนวณข้อมูลมาใช้ได้” สำหรับผู้ใช้งาน

นโยบายภาครัฐ เศรษฐกิจการลงทุน แนวโน้มตลาด รายงานสินค้าและบริการ อื่นๆ

หมายเหตุ - ข้อมูลต่างๆ ที่ปรากฏ เป็นข้อมูลที่ได้ จากแหล่งข้อมูลหลากหลายที่มา และมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลแก่บุคคลที่สนใจเท่านั้น ทั้งนี้ สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ กรุงเบอร์ลิน จะไม่รับผิดชอบในความเสียหายใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการที่บุคคลนำ ข้อมูลไปใช้ไม่ว่าโดยทางใด

แบบธรรมดา ก็สามารถใช้งาน Tools ได้อย่างง่ายดาย “หลังจากลองใช้งาน 2 - 3 วัน ก็สามารถใช้ระบบงาน ได้อย่างดี”



ในเวลานี้ คงไม่มีผู้ค้าปลีกรายใด ที่ยังไม่ใช้งานระบบ Online ในรูปใด ก็รูปแบบหนึ่ง แต่ผู้ประกอบการเพียงส่วนน้อย ที่คิดว่า จะสามารถนำข้อมูลที่ถูกรวบรวมและถูกสะสมไว้ มาใช้งานอย่างไร จึงจะมีประสิทธิภาพสูงสุดในการนำเสนอสินค้าแบบระบุเฉพาะบุคคล เพื่อที่จะสามารถเพิ่มผลกำไรให้มากขึ้น และสามารถสร้าง “ประสบการณ์

ในการซื้อสินค้า” สำหรับผู้บริโภค ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในเวลาเดียวกัน ธุรกิจ E-Commerce ก็เป็นรูปแบบการประกอบธุรกิจที่สำคัญที่สุด ในเวลานี้ไปแล้ว โดยในช่วงต้นปีที่ผ่านมา ร้านค้าปลีกแบบ Offline จำนวนมาก ต้องระงับการให้บริการให้บริการ เพื่อป้องกันการระบาดของ Covid-19 จนทำให้ร้านสาขาจำนวนหนึ่ง ต้องปิดกิจการลง และสำหรับร้านค้าปลีกจำนวนมาก ระบบ Internet เป็นทางออกเดียว ที่จะสามารถรักษาการประกอบธุรกิจเอาไว้ได้ ซึ่งในเวลานี้ วิกฤติ Covid-19 ก็ยังไม่มีแนวโน้มที่จะสิ้นสุดลง และเป็นไปได้ที่อาจจะมีการบังคับให้ปิดร้านค้าปลีกลง อีกครั้ง

สมาคมผู้ค้าปลีกชาวเยอรมัน (HDE – Handelsverband Deutschland) ออกมาเรียกร้องให้รัฐบาลจัดทำกองทุนสนับสนุนให้กลุ่มผู้ค้าปลีก สามารถปรับตัวเข้าสู่ระบบดิจิทัลได้ง่ายขึ้น ในมูลค่า 100 ล้านยูโร ประธาน HDE นาย Josef Sanktjohanser กล่าวว่า “สถานการณ์ที่เลวร้ายในปัจจุบัน ทำให้การจัดหาทุนทรัพย์ในการปรับตัวเข้าสู่ระบบดิจิทัลยากขึ้นไปอีก” รมว.เศรษฐกิจและพลังงาน นาย Peter Altmaier ได้ออกมาประกาศ ที่จะสู้กับการทยอยปิดตัวของร้านค้าปลีกในย่านกลางเมือง โดยกล่าวว่า “ต้องหาทางช่วยเหลือเจ้าของกิจการรายย่อยในกลางเมือง ให้สามารถรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านระบบดิจิทัล เช่น หากลูกค้าต้องการสินค้ามีเยื่อหุ้ม ก็ไม่จำเป็นต้องไปซื้อโดยตรงกับเยื่อหุ้ม แต่ควรที่จะสามารถซื้อสินค้าในราคาเดียวกัน ผ่านร้านค้าปลีกประจำที่ชอบได้ เป็นต้น” ซึ่งหากไม่เข้าไปบุกด้านดิจิทัลในเวลานี้ ก็ไม่รู้แล้วว่า เวลาไหน จะเหมาะสมไปกว่านี้



บริษัท factor a บริษัทที่ปรึกษาผู้ค้าปลีกและผู้ผลิต ในการจำหน่ายสินค้าผ่าน Platform นาย Nils Zündorf กล่าวว่า “ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา บริษัทจำนวนมาก ได้ขยายตัวเข้าไปประกอบธุรกิจ

- นโยบายภาครัฐ เศรษฐกิจการลงทุน แนวโน้มตลาด รายงานสินค้าและบริการ อื่นๆ

หมายเหตุ - ข้อมูลต่างๆ ที่ปรากฏ เป็นข้อมูลที่ได้ จากแหล่งข้อมูลหลากหลายที่มา และมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลแก่บุคคลที่สนใจเท่านั้น ทั้งนี้ สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ กรุงเบอร์ลิน จะไม่รับผิดชอบในความเสียหายใดใด ที่อาจเกิดขึ้นจากการที่มีบุคคลนำ ข้อมูลไปใช้ไม่ว่าโดยทางใด



E-Commerce แต่สักระยะเวลาหนึ่ง ก็รู้สึกว่าการกำลังล้าต่าบินไปกลางอากาศ โดยต้องการที่จะใช้ข้อมูลที่ถูกสร้างขึ้นมา ให้ตรงจุดมากกว่าเดิมในการจำหน่ายสินค้า” หนทางที่จะใช้ข้อมูลเหล่านี้ก็คือ การใช้งานระบบ Ai “ในวันนี้ มีระบบ Ai ที่สามารถใช้งานข้อมูลที่มีจำกัดจากผู้ประกอบการ

ทำให้เกิดประสิทธิภาพแล้ว เช่นกัน” ระบบดังกล่าว สามารถตัดสินใจได้แม่นยำกว่ามนุษย์มาก และกล่าวต่อว่า “ระบบ Ai สามารถส่งบัตรกำนัลต่างๆ ไปให้กับลูกค้า ในช่วงเวลาที่เหมาะสม และเลือกคำแนะนำที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย ผ่านข้อมูลการใช้งาน Plattform สำหรับการค้นหาสินค้า จนทำให้สามารถขยายยอดจำหน่ายได้เพิ่มมากขึ้น ออกไปได้”

จาก Handelsblatt 24 สิงหาคม 2563

Office of Commercial Affairs - Royal Thai Embassy
Petzowerstr. 1, 14109 Berlin, Germany
email - thaicom.berlin@t-online.de

นโยบายภาครัฐ เศรษฐกิจการลงทุน แนวโน้มตลาด รายงานสินค้าและบริการ อื่นๆ

หมายเหตุ - ข้อมูลต่างๆ ที่ปรากฏ เป็นข้อมูลที่ได้ จากแหล่งข้อมูลหลากหลายที่มา และมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลแก่บุคคลที่สนใจเท่านั้น ทั้งนี้ สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ กรุงเบอร์ลิน จะไม่รับผิดชอบในความเสียหายใดใด ที่อาจเกิดขึ้นจากการที่มีบุคคลนำ ข้อมูลไปใช้ไม่ว่าโดยทางใด