SALES AND DISTRIBUTION

THE SAP ERP MODULES

#GENTLEMAN #IBSWU

SALES AND DISTRIBUTION PROCESS

ในการขาย จะมีกระบวนการที่เป็นระบบเพื่อเพิ่มความสามารถในการขาย และเพิ่มประสิทธิภาพในการขาย หรือที่เรียกว่า **Sales and Distribution Process** โดยมีกระบวนการดังนี้

- **Sales:** การขายจะประกอบไปด้วยการยื่น**ใบขอราคา**จากลูกค้า และทางธุรกิจมีหน้าที่ส่ง**ใบเสนอราคา** ซึ่งคำนวณจากต้นทุนต่างๆ ทั้งตัวเงินและเวลา เพื่อให้การขายในครั้งนี้มีประสิทธิภาพ เกิดกำไร และเกิดความพึงพอใจ
- **Sales Support:** การขายอาจมีฝ่ายสนับสนุนด้านของกิจกรรมขาย เช่น **การคำนวณต้นทุนขาย** เพื่อส่งอัตราราคาที่เหมาะสมให้ฝ่ายขาย เพื่อให้ฝ่ายขายนำเสนอลูกค้า

SALES AND DISTRIBUTION PROCESS

- **Shipping:** ในการขนส่งก็จะขนส่งตามวิธีที่เหมาะสมของลูกค้าเป็นหลัก และอาจต้องพิจารณาถึงความสามารถในการจัดส่งของธุรกิจด้วย โดยของจะต้องส่งถึงมือลูกค้า จะถือว่าการทำการค้าสำเร็วไปแล้วกว่า 50%
- **Billing:** ในการเรียกเก็บเงินก็อาจมีการ**ออกใบเสร็จหรือใบแจ้งหนี้ต่าง ๆให้ลูกค้า** และลูกค้าต้องส่ง**ใบธุรกรรมหรือสำเนาการทำธุรกรรม** เพื่อให้มีหลักฐานซึ่งกันและกัน ถือเป็นการปิดการขายโดยสมบูรณ์

ในการขาย ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเสมอคือ **ฝ่ายจัดสรรทรัพยากร** ซึ่งต้องจัดสรรให้เหมาะสมกับงาน **ฝ่ายการเงิน** ที่ทำหน้าที่ด้านราคาและการเรียกเก็บเงิน และ**ฝ่ายข้อมูลการขาย** ที่มีข้อมูลในอดีตมาช่วยตัดสินใจการขายให้มีประสิทธิภาพ

#GENTLEMAN #IBSWU

THE BENEFITS OF SALES AND DISTRIBUTION

- Sales Process: ช่วยให้ธุรกิจดำเนินการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการ**ใช้ข้อมูลจากฐานลูกค้า**เพื่อ**กำหนดกลุ่มเป้าหมาย**เพื่อ**ตอบสนองความต้องการ**
- Sales Forecast: ทำให้สามารถ**พยากรณ์ยอดขายจากการทำธุรกรรมต่าง ๆ**อย่างละเอียดของกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ธุรกิจคาดการณ์ยอดขายได้ล่วงหน้า

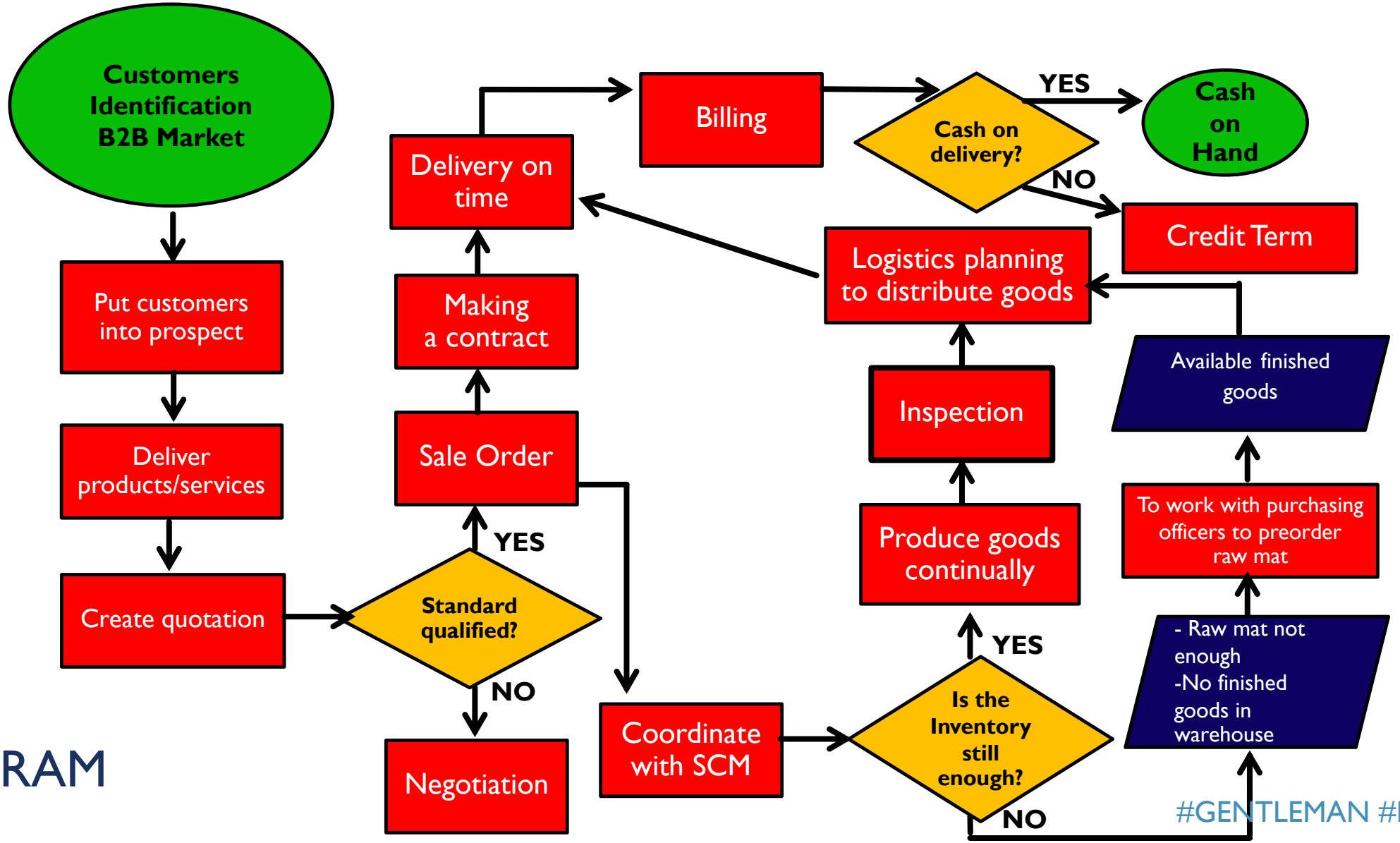
THE BENEFITS OF SALES AND DISTRIBUTION

- Sales Support: มีส่วนช่วยให้ธุรกิจ**บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า**ได้ดียิ่งขึ้น และ**ตอบสนองความต้องการของลูกค้า**ได้อย่างแม่นยำ โดยใช้ฐานข้อมูลของลูกค้า
- Supply Chain Management: เนื่องด้วยการบริหารช่องทางและกระบวนการต่างๆ เช่น **การผลิต การขนส่ง การขาย ฯลฯ ที่มีประสิทธิภาพ** จะทำให้ธุรกิจมี**ความสามารถในการแข่งขัน**มากขึ้น

THE BENEFITS OF SALES AND DISTRIBUTION

- **Inventory Monitoring:** การ**รับรู้สินค้าคงคลัง** จะ**เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของฝ่ายขาย**มากขึ้น ซึ่งมีการบริหารสินค้าคงคลัง**โดยใช้ข้อมูลจากการพยากรณ์**เพื่อทำให้กระบวนการขายเป็นไปอย่างสะดวก

DIAGRAM



#GENTLEMAN #IBSWU

THE BENEFITS OF SALES, SHIPPING, AND BILLING

- Sales
  - การมีข้อมูลพื้นฐานของลูกค้า ทำให้ธุรกิจได้เปรียบในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
  - สามารถคาดการณ์ยอดขายจากข้อมูลที่มี
  - ตรวจสอบธุรกรรมต่างๆได้อย่างแม่นยำ ทั้งการตั้งราคา ส่วนลดพิเศษ

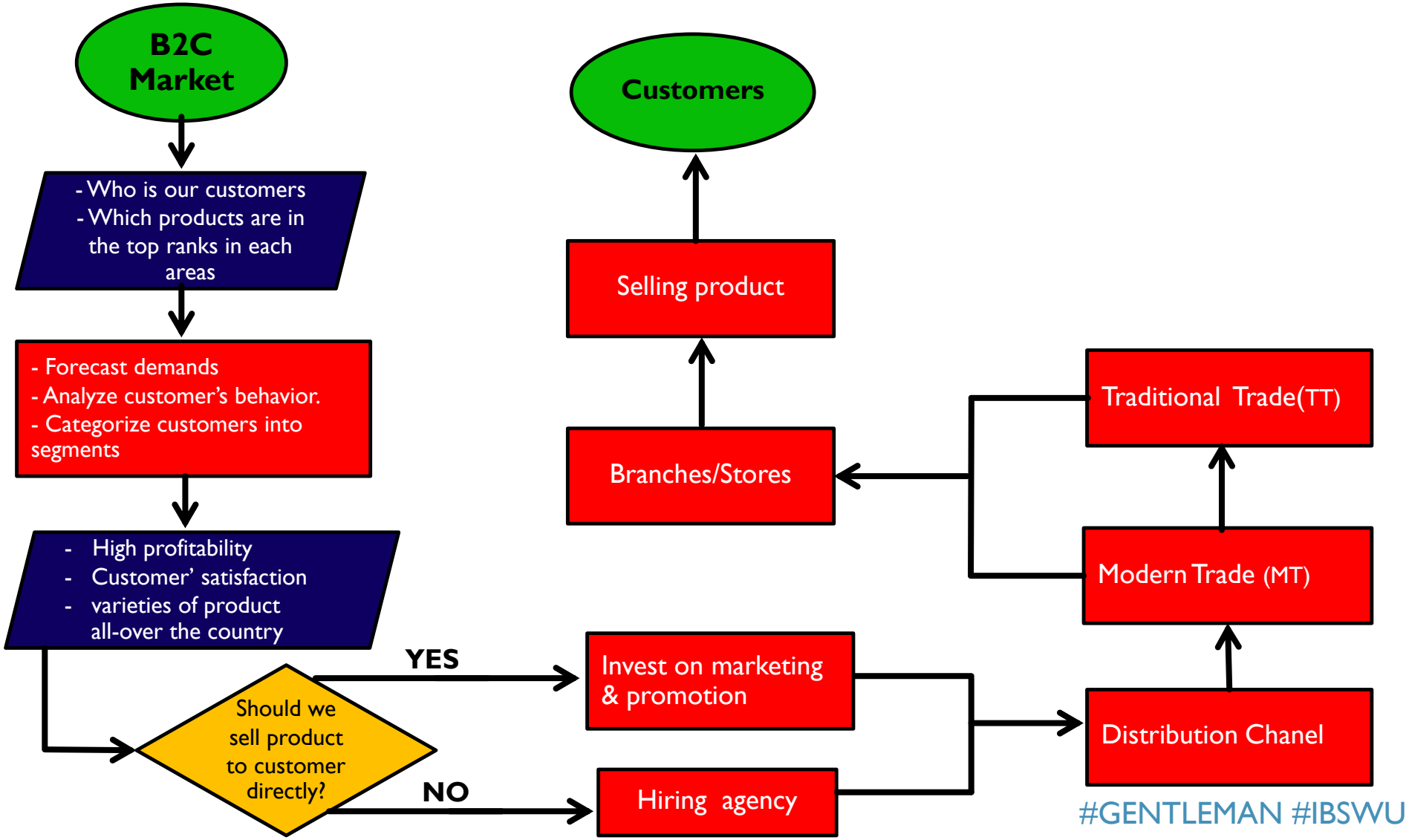
THE BENEFITS OF SALES, SHIPPING, AND BILLING

- Shipping
  - เกี่ยวข้องกับ Logistics และSupply Chain Management
  - การกระจายสินค้าในแต่ละพื้นที่เพื่อเข้าถึงผู้บริโภค ถือเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด
  - การคัดเลือกรูปแบบการขนส่งที่เหมาะกับสินค้าและการเดินทาง จึงทำให้การขนส่งสินค้ามีความคุ้มค่า ในเรื่องของเวลา ต้นทุนค่าขนส่งและจำนวนในการบรรทุกสินค้าที่มากขึ้น

THE BENEFITS OF SALES, SHIPPING, AND BILLING

- Billing
  - กรณีที่เป็น Cash-On-Delivery ผู้ผลิตสามารถเก็บเงินสดได้ทันทีเมื่อมีการส่งสินค้าตามวันที่กำหนด
  - เนื่องจากบางธุรกิจมีการขายในแบบ Credit Term ซึ่งทำให้ธุรกิจต้องบริหารเงินต้น ว่าเงินจะไหลเข้าออกมากน้อยเพียงใด
  - ด้วยปัจจัยเหล่านี้ จึงทำให้ธุรกิจสามารถปรับตัว บริหารเงินในการซื้อวัตถุดิบและการขายแบบ B2B ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เสี่ยงต่อการกู้เงินหรือการเป็นหนี้

DIAGRAM



#GENTLEMAN #IBSWU

THE EFFICIENT SALES PROCESS

ในกระบวนการการขายสินค้าแก่ผู้ซื้อ ผู้ซื้อหรือลูกค้าทุกคนล้วนตระหนักถึงการเลือกซื้อสินค้า ว่าสินค้าจะตรงตามความต้องการหรือไม่ ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าต้องการจากสินค้าตัวหนึ่ง คือ

- **คุณสมบัติเบื้องต้น**ที่ตอบโจทย์ในการซื้อครั้งนี้
- คุณสมบัติพิเศษ หรือ**ลูกเล่น** ที่ช่วยให้สินค้าเราเป็นที่สนใจเป็นพิเศษของลูกค้า
- การ**ส่งเสริมการขาย**ด้านต่างๆ เช่น โปรโมชั่นด้านราคา บริการหลังการขาย ฯลฯ
- การ**ทดลองสินค้า** ซึ่งเป็นการทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกจริงหลังทดลองบริโภคหรือใช้งาน เสมือนได้ ซื้อสินค้านั้นๆไปใช้จริง
- **ความเข้ากันได้กับสินค้าบางชนิด** ที่ทำให้ลูกค้าหันกลับมาซื้อสินค้าจากเราควบคู่กัน

THE EFFICIENT SALES PROCESS

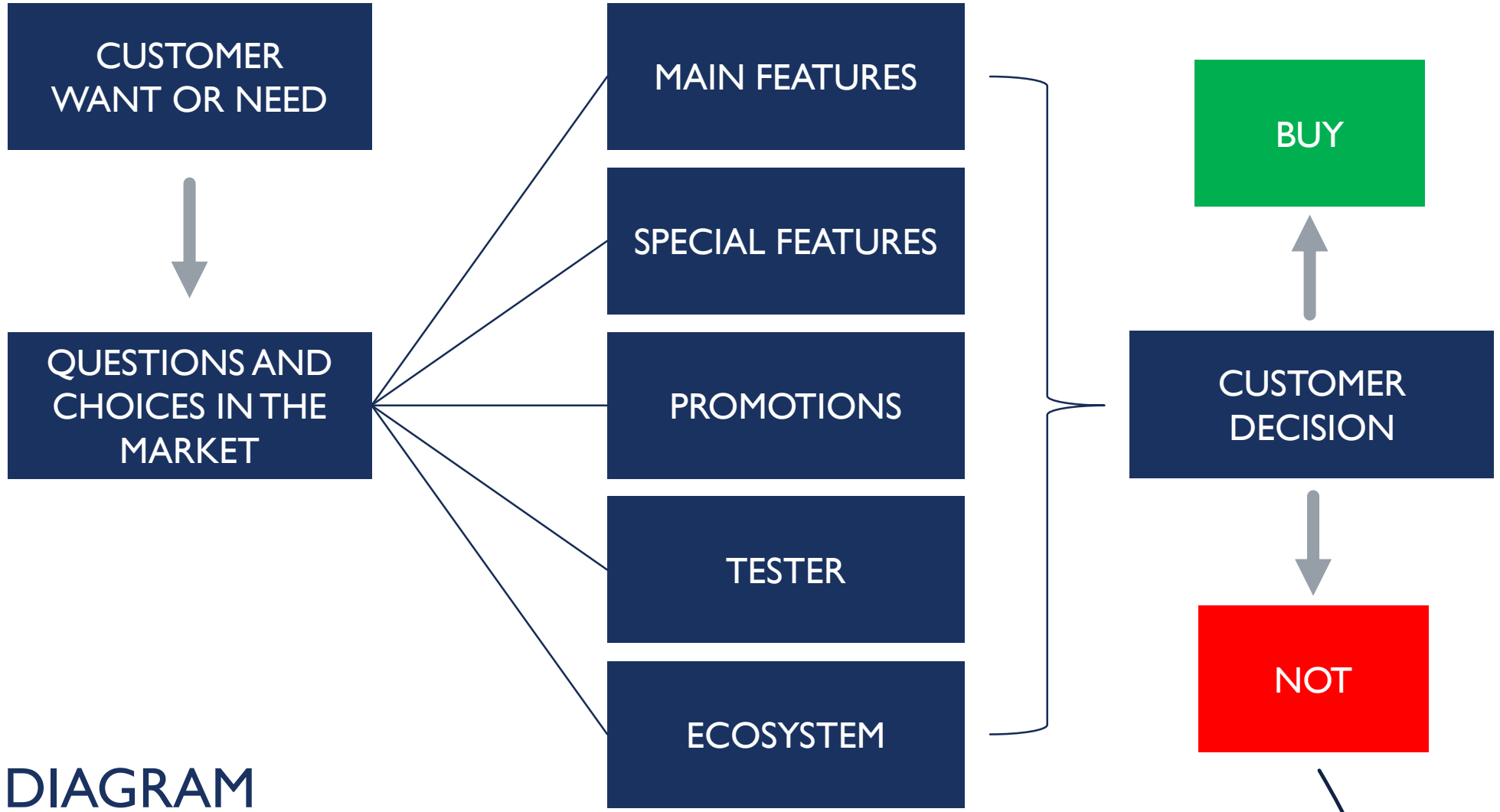
การที่เราจะขายสินค้าได้นั้น สิ่งที่ต้องทำคือ ทำให้ลูกค้า**หมดคำถามกับตัวสินค้า**หรือทำให้ลูกค้า**เชื่อถือในตัวสินค้า**เรา และสามารถ**ตัดสินใจที่จะ "ซื้อ" สินค้า**จากเรา โดยใช้ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นมาทำเป็นวิธีการได้ ดังนี้

- **บอกถึงคุณสมบัติพื้นฐาน**ให้ลูกค้า**เข้าใจเบื้องต้น** ว่าสินค้าที่ลูกค้าสนใจคืออะไร ทำจากอะไร ใช้ทำอะไร
- บอกถึง**คุณสมบัติพิเศษ**ที่เหนือกว่าคู่แข่ง กล่าวคือ หากเป็นสินค้าบริโภคควรบอกถึงรสชาติและส่วน ประกอบพิเศษที่ช่วยชูจุดเด่น หากเป็นสินค้าอุปโภคควรบอกถึงลูกเล่นหรือจุดเด่นที่เห็นได้ชัด **ที่ทำให้สินค้าเราโดดเด่นกว่าคู่แข่ง**
- หากปัจจัยในตัวสินค้ายังไม่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ ในบางกรณีอาจต้อง**ยกบริการหลังการขายและโปรโมชั่น**มาช่วยส่งเสริมการขาย โดยปกติทั้ง 2 ปัจจัยนี้เป็นตัวสำคัญที่ช่วยปิดการขายมาหลายครั้ง#GENTLEMAN #IBSWU

THE EFFICIENT SALES PROCESS

- การให้ลูกค้า**ทดลองก่อนซื้อ**เป็นสิ่งที่ควรทำ หากเป็นสินค้าบริโภคควรมีสินค้าให้ทดลองชิม ซึ่งหากในการทดลอง สินค้าของเรามีความต่าง ก็จะ**ช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อให้เร็วขึ้น** แต่หากเป็นสินค้าที่ หาความต่างได้ยาก ปัจจัยสำคัญในการทดลองคือ สินค้าเราต้องมีมาตรฐานเพื่อให้ลูกค้าเชื่อถือ
- การที่สินค้าเรา**เข้ากันได้กับสินค้าเดิม**ที่ลูกค้ามี **(Ecosystem)** เช่น การขายขนมปังเพื่อทานคู่กับกาแฟ หรือการซื้อหูฟังเพื่อใช้คู่กับเครื่องเล่นเพลง หากสินค้าเราตอบโจทย์กันทั้ง 2 สินค้าอาจ**ทำให้ลูกค้าปิดการขายโดยการซื้อ 2 สินค้าพร้อมกัน** หรือ**ซื้ออย่างหนึ่งเพื่อไปใช้กับอีกอย่างหนึ่งที่มีอยู่แล้ว** ซึ่งถือว่าเป็นการ**ปิดการขายด้วยตัวลูกค้าเอง**โดยมีปัจจัยต่างๆของสินค้าของเราเป็นส่วนประกอบ

#GENTLEMAN #IBSWU



DIAGRAM

#GENTLEMAN #IBSWU

THE EFFICIENT SALES PROCESS

ในการขายที่มีประสิทธิภาพเราอาจวัดได้จากหลายๆปัจจัย

- **จำนวนผู้ที่ซื้อสินค้า** เพราะคือจำนวนผู้ที่อุดหนุนสินค้าเราจริงๆ เราควรรักษาระดับผู้ซื้อและรักษา ฐานลูกค้านี้เอาไว้อย่างต่อเนื่อง เพราะคือรายได้หลัก
- **จำนวนผู้ที่สนใจ**ในตัวสินค้า กลุ่มคนเหล่านี้อาจเป็นลูกค้าเราในอนาคต การเสริมสร้างความเข้าใจในตัวสินค้าให้มากขึ้นตามที่ได้กล่าวไปข้างต้นอาจทำให้กลุ่มคนเหล่านี้เป็นลูกค้าเราในอนาคต ก่อให้เกิดรายได้ที่เพิ่มขึ้น
- **ยอดขายและกำไรขั้นต้น** เป็นสิ่งที่ทำให้เรารู้ว่า เราขายของได้กี่ชิ้น แล้วได้เงินเท่าไร ทำให้เรา วิเคราะห์ได้ว่าเราควรขายสินค้า ณ ระดับราคาใดที่จะเหมาะสมกับทั้งตัวธุรกิจและตัวลูกค้า

#GENTLEMAN #IBSWU

THE EFFICIENT SALES PROCESS

- **กำไรสุทธิ** คือกำไรหลังหักค่าใช้จ่ายต่างๆในการขายหมดแล้ว จะทำให้เราทราบว่า เราควรจัดสรรค่าใช้จ่ายในการขายอย่างไรให้เหมาะสมกับยอดขายที่เรามี และต้องดูการขายที่เหมาะสมประกอบกันไปด้วย (เช่น การลงทุนในการทำสินค้า **Tester** ว่าเหมาะสมหรือไม่) เพื่อเพิ่มกำไรสุทธิ ทำให้ธุรกิจอยู่รอด
- กระบวนการและ**กลยุทธ์ต่าง ๆที่มีประสิทธิภาพ** ข้อมูลส่วนนี้เป็นนามธรรมสำหรับตัวองค์กร แต่จะเป็นรูปธรรมได้จากบุคคลภายนอก (เช่น การจัดอันดับ หรือการรีวิว) สิ่งเหล่านี้มีผลลัพธ์ออกมาเป็นผลคะแนนหรือคำกล่าวต่างๆ คำพูดเหล่านี้อาจช่วยส่งเสริมความมั่นใจในตัวสินค้าแก่ลูกค้ามากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงธุรกิจได้ว่าจะขายสินค้าได้มากขึ้นเพียงใด

ทั้งนี้ ในการเจาะกลุ่มลูกค้าเพื่อทำการขายสินค้า ถือเป็นเรื่องที่ดีและช่วยอำนวยความสะดวก ทำให้ธุรกิจขายสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้

#GENTLEMAN #IBSWU

CUSTOMERS DATABASE

ในการทำธุรกิจ ธุรกิจควรเก็บฐานข้อมูลของลูกค้า เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนของธุรกิจ โดยข้อมูลที่ควรเก็บคือ

1. ช่วงอายุ เพศ ถิ่นที่อยู่
   - เพื่อรับรู้กลุ่มลูกค้าที่ซื้อสินค้า เพื่อผลิตสินค้าตอบสนองกลุ่มลูกค้าเหล่านี้
   - เป็นการรับรู้สถานะและภาพลักษณ์ของแบรนด์ว่าเป็นแบบใด คนในสังคมมองว่าแบรนด์เราเน้นกลุ่ม ลูกค้าใด เพื่อทำการตลาดต่อไปให้ตรงจุด

ฝ่ายที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ : ฝ่ายการตลาด ฝ่ายขาย

#GENTLEMAN #IBSWU

CUSTOMERS DATABASE

2. ฤดูกาล/ช่วงเวลาที่ลูกค้าซื้อสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่ง

- เพื่อนำเสนอสินค้าให้ตรงกับความต้องการในช่วงเวลานั้นมากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดยอดขายที่น่าพึง พอใจ
- ก่อให้เกิดการเน้นผลิตสินค้าที่ต้องการตามอัตราส่วนที่เหมาะสม เป็นการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ อย่างเหมาะสมในธุรกิจ

ฝ่ายที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ : ฝ่ายผลิต ฝ่ายการจัดการ

CUSTOMERS DATABASE

3. ช่องทางการติดต่อ

- เพื่อทำการตลาดกับกลุ่มลูกค้า อาจเป็นการนำเสนอโปรโมชั่นและสิทธิพิเศษต่างๆ ผ่านช่องทางการ ติดต่อของลูกค้า ให้ลูกค้าเกิดการรับรู้และความสนใจ
- เป็นการเพิ่มความภักดีต่อแบรนด์ และทำให้ลูกค้าเวียนมาซื้อสินค้าอีกรอบ

ฝ่ายที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ : ฝ่ายการตลาด

SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

Supply Chain เป็นระบบตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบจนไปถึงการขายปลีกหน้าร้าน ทุกกระบวนการใน Supply Chain ล้วนมีความเกี่ยวข้องกัน การบริหารที่ดีย่อมก่อให้เกิดผลดี ดังนี้

- เพื่อให้เกิดการประหยัดต้นทุนต่างๆใน Chain เช่น ต้นทุนเวลา ต้นทุนคน เพื่อนำต้นทุนเหล่านี้ไป พัฒนาด้านอื่นๆ และอาจทำให้องค์กรมีกำไรสุทธิที่มากขึ้น
- เพื่อให้การบริหารจัดการง่ายขึ้น เพราะระบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพ
- สืบเนื่องจากข้อ I การประหยัดเวลาในด้านต่างๆจะทำให้ลูกค้าประทับใจในการจัดการขององค์กร อาจก่อให้เกิดความภักดีและทำธุรกิจซ้ำ

#GENTLEMAN #IBSWU

SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

- นำข้อเสียที่เกิดขึ้นมาปรับปรุง ให้เกิดกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการแข่งขันในโลกของธุรกิจ
- สืบเนื่องจากข้อ 4 ในการแข่งขัน เราควรเป็นมืออาชีพเพื่อแข่งขัน การบริหารที่ดีจะเพิ่มความเป็น ระบบและความเป็นมืออาชีพให้แก่ธุรกิจในการจัดสรร Chain
- ความไม่แน่นอนในปัจจัยต่างๆย่อมเกิดขึ้น การวางแผนและมีแผนแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่มี ประสิทธิภาพ จะทำให้องค์กรสามารถเอาตัวรอดในสถานการณ์ต่างๆได้

#GENTLEMAN #IBSWU

SUPPLY CHAIN MANAGEMENT X SHIPPING

การขนส่งใน Supply Chain มีความสำคัญมาก เพราะถือเป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้สินค้าถึงมือผู้ซื้อ การจัดการที่ดีจะทำให้การขนส่ง

- **มีความรวดเร็ว** สินค้าถึงมือผู้ซื้อได้ทันเวลา ก่อให้เกิดความเสถียรและความลื่นไหลในการทำธุรกิจ
- **มีระบบ** กล่าวคือ การติดต่อระหว่างร้านค้า โรงงาน แหล่งวัตถุดิบ และการขนส่งเป็นระบบเดียวกัน การที่มีระบบที่ดีย่อมก่อให้การขนส่งเกิดความง่ายและความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ
- เกิดความ**ประหยัดในแง่เงินทุน** การส่งสินค้าช้าอาจเกิดปัญหาตามมา เช่น ค่าปรับ ค่าเสียเวลา ค่า ขนส่งที่แพงขึ้นจากปัจจัยอื่นๆ ฯลฯ ค่าใช้จ่ายเหล่านี้ควรมีค่าเป็น 0 การขนส่งที่ดีจะช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ ได้กล่าวมาได้

#GENTLEMAN #IBSWU

END OF THE PRESENTATION

#GENTLEMAN #IBSWU